



**INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA
RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y
LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA**

MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION

M:01.PO.GSC

Fecha: 10.05.16

Versión: 0.5

Página 1 de 23



Inderba

**INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA
RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y
LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA**

Sistema de Gestión de la Calidad

MANUAL DE INFORMACION Y COMUNICACION

VERSION 0.5

Código: M: 01.PO.GSC


	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION	M:01.PO.GSC Fecha: 10.05.16 Versión: 0.5 Página 2 de 23
---	---	--

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	
1. GENERALIDADES	3
1.1 Marco Normativo	3
1.2 Alcance	4
1.3 Objetivo	4
1.4 Términos y Definiciones	4
2. DESARROLLO TEMÁTICO	7
2.1 DEFINICIÓN DE LOS CAMPOS DE LA COMUNICACIÓN EN UNA ENTIDAD ESTATAL	7
2.2 ELEMENTOS DE INFORMACIÓN	8
2.2.1 Información primaria	8
2.2.2 Información secundaria	8
2.2.3 Sistemas de información	8
2.2.4 Población objetivo	9
2.3 POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN	9
2.3.1 Política de Comunicación e Información	9
2.3.2 Política de Seguridad de la Información	9
2.3.2.1 Lineamientos generales de la seguridad de la información	10
2.3.3 Política de Privacidad de la información Web	11
2.3.3.1 Eficacia de la información	11
2.3.3.2 Contenido	11
2.3.3.3 Enlaces	12
2.3.3.4 Soporte Técnico	12
2.3.4 Política de actualización de la información web	12
2.3.5 Política Editorial Web	13
2.3.6 Política de Interacción Web	14
2.3.7 Política del Cero Papel	15
2.4. LINEAMIENTO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	17
2.4.1 Comunicación Organizacional	17
2.4.2 Comunicación Informativa	18
2.4.3 Rendición de Cuentas	19
2.5. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	20
2.5.1 Tipos de medios de Comunicación	20
2.5.2 Mecanismos de Comunicación Institucional	20
2.6 PLAN DE MEDIOS	22
2.6.1 Objetivo	22
2.6.2 Alcance	22
2.6.3 Principios	22
2.6.4 Proceso de elaboración y ejecución del Plan de Medios	22

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION</p>	<p>M:01.PO.GSC</p> <p>Fecha: 10.05.16</p> <p>Versión: 0.5</p> <p>Página 3 de 23</p>
---	--	---

1. GENERALIDADES

1.1 Marco Normativo

Ley 489 de 2008 por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 14 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

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 del Espectro y se dictan otras disposiciones.

Conpes 3654 de 2010 Por el cual se establece la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.

Ley 1450 de 2011 por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014; así como establece que todas las entidades de la Administración Pública deberán adelantar las acciones señaladas en la Estrategia de Gobierno en línea, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, y hace referencia al uso obligatorio de los sitios web de las entidades públicas como mecanismo obligatorio para la divulgación de la información pública.

Ley 1712 de 2014 por la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional y los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Decreto 2482 de 2012 por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

Decreto 2693 de 2012 y el **Manual 3.1** que define los lineamientos, plazos y términos para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad. Y se reglamentan parcialmente las **Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011**, y se dictan otras disposiciones.

Decreto 943 de 2014 por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI, en el cual se determinan las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno en las entidades y organismos obligados a su implementación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley 87 de 1993

	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION	M:01.PO.GSC Fecha: 10.05.16 Versión: 0.5 Página 4 de 23
---	---	--

1.2 Alcance

El Manual de Comunicación del Instituto para el Fomento del Deporte, la Recreación, el Aprovechamiento del Tiempo Libre y la Educación Física de Barrancabermeja **INDERBA**, integra todas las acciones y lineamientos que deben seguirse para el buen desarrollo de la comunicación interna y externa del instituto y todos los niveles de los servidores públicos.

1.3 Objetivo

Regular y fortalecer la comunicación como eje transversal estratégico de la función pública, con el fin de aumentar la interacción comunicativa entre el instituto y su audiencia tanto externa como interna, mediante los mecanismos pertinentes de comunicación descendente, ascendente, horizontal o lateral, vertical y transversal.

1.4 Términos y Definiciones

Comunicación organizacional: Elemento de control que orienta la difusión de políticas en la información generada al interior de la entidad pública para una clara identificación de los objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y la gestión de operaciones hacia las cuales se enfoca el accionar de la entidad.

Comunicación informativa: Elemento de control que garantiza la difusión de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos externos o hacia quienes estén interesados.

Medios de comunicación o comunicación pública: Elemento de control que se constituye por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.

Medios Masivos: Aquellos que tradicionalmente captan la atención de manera colectiva y que tradicionalmente están asociados a la televisión, la radio y nuevas tecnologías de la comunicación y la información.

Medios Complementarios: Son aquellos espacios de comunicación dirigidos de manera focal a una determinada población.

Medios Alternativos: Se entienden como aquellos canales comunicativos diferentes a los medios masivos.

Comunicación descendente: La comunicación que manifiesta las disposiciones de las áreas directivas, se ocupa de comunicar el orden establecido para el desarrollo de funciones, tareas, roles, entrenamiento, capacitación, directrices, políticas, etc.

	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION	M:01.PO.GSC Fecha: 10.05.16 Versión: 0.5 Página 5 de 23
---	---	--

Comunicación ascendente: La que regula el clima organizacional a partir de la participación de los empleados en las decisiones y los asuntos propios de la institución.

Comunicación horizontal: Se da entre personas, grupos, dependencias y todos los públicos de la institución, además, es la encargada de socializar y vivenciar los principios de la institución.

Derecho de Petición: El derecho fundamental de petición consiste en la facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada, de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva y a su vez obtener de las autoridades competentes a una pronta y completa respuesta dentro de los términos previstos en la Ley. Sentencias T-180/98 y T-164/98, Artículo 23 de la Constitución Nacional.

Queja: Se relaciona con una denuncia de una irregularidad administrativa que se pone ante una autoridad competente. Puede definirse como el acto escrito o verbal del ciudadano, quien se encuentra plenamente identificado, quien expone las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que denuncia una anomalía de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.

Queja Anónima: Se asimila a la denominación anterior de queja, pero al no identificarse indica que no necesita respuesta, es de anotar que según el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la administración si bien gestionará el tratamiento respectivo, no se obliga a generar respuesta a este tipo requerimientos.

Sugerencia: Se entiende por sugerencia toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejora en la prestación de los servicios municipales, que conlleven beneficio para la ciudadanía.

Confianza y seguridad: Ausencia de errores a la hora de prestar el servicio, así como capacidad para transmitir confianza en la información que se suministra garantizando que la atención que se brinde sea segura y exacta.


Rapidez: Capacidad de optimizar el tiempo que se tiene establecido para realizar un servicio

Empatía: Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás ("Sensibilidad Social") promoviendo una sintonía afectiva con las demás personas y generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.

Amabilidad: Es el comportamiento afable, complaciente afectuoso, educado, cortés que se tiene hacia la ciudadanía.

Competencia: Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, la información, capacitación, la formación necesaria para la realización del servicio.

Credibilidad: Es ser consecuente en lo que se dice y lo que se hace.

	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION	M:01.PO.GSC Fecha: 10.05.16 Versión: 0.5 Página 6 de 23
---	---	--

Accesibilidad: Facilidad que el municipio le brinda al ciudadano para la utilización de los servicios en el momento que él lo desee.

Comunicación: Se debe informar al ciudadano con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender.

Tolerancia: Capacidad que se tiene para comprender a la ciudadanía en sus diversas actitudes y comportamiento manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.

Cadena de Trámites: a partir de las necesidades identificadas por los ciudadanos se genera un contacto Ciudadano-Estado que se resuelve mediante la ejecución de trámites. La relación que se establece entre estos trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites. Esta relación pueda darse intra e-intersectorial, ya sea entre entidades del Estado o con particulares que desempeñan funciones administrativas.

Espacio Virtual: Los “espacios virtuales” equivalen a campos de datos de los que cada punto puede considerarse como una puerta de entrada a otro campo de datos, hacia un nuevo espacio virtual que conduce a su vez a otros espacios de datos.

Información en Línea: Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus sitios Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. La información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción en línea sino una relación unidireccional. Adicionalmente, se crea un portal de Gobierno que ofrece el acceso a través de un solo punto a la información que publican las entidades en sus sitios Web.

Interacción en Línea: Es la fase en la cual los sitios Web son actualizados con mayor regularidad y se habilita la comunicación de dos vías de entidades con ciudadanos y empresas, con las consultas en línea e interacción con servidores públicos. Se ofrecen mecanismos que acercan al ciudadano con la administración, le posibilitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades en sus sitios Web.

Medios electrónicos: Podemos definir a los medios electrónicos como todos aquellos instrumentos creados para obtener un eficiente intercambio de información de forma automatizada; tales como Internet, fax, correo electrónico, etc.

Medios Interactivos: Interacción es una acción que se ejerce recíprocamente, es decir recibiendo en la misma medida que se da. En informática, se refiere a los programas que permiten una interacción a modo de diálogo entre un ordenador y el usuario, Medio: es lo que puede servir para determinado fin, Unificando los términos anteriores se puede decir que los Medios Interactivos son la relación subjetiva que se establece entre una persona y el producto que le es presentado a través de un proceso de diálogo.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION</p>	<p>M:01.PO.GSC</p> <p>Fecha: 10.05.16</p> <p>Versión: 0.5</p> <p>Página 7 de 23</p>
---	--	---

Página Web: Espacio Virtual de información, accesible por medio de un navegador de Internet y que está formado por archivos de texto estático, Imágenes, audio, videos, hipervínculos y páginas dinámicas.

Publicación electrónica: es una forma superior de publicación soportada en medios electrónicos y que apoyada en las posibilidades de los programas modernos para el tratamiento y acceso de la información ofrecen vastas facilidades de interacción hombre/publicación de manera local o mediante el uso de redes de comunicación.

Servicio en Línea: conjunto de acciones o actividades de carácter misional que pueden ser prestados por medios electrónicos a través del portal de una entidad, son servicios en línea por internet el correo electrónico, los foros de discusión, la WWW, los buscadores, etc. Los servicios en línea suelen ser prestados por servidores configurados para tal fin.

Servicio: El servicio público es el conjunto de prestaciones reservadas en cada estado a la órbita de las administraciones públicas y que tiene como finalidad la cobertura de determinada prestaciones a los Ciudadanos, son brindados por determinadas entidades y satisfacen primordialmente las necesidades de la comunidad o Sociedad.

Sitio Web: Un sitio web es una colección de páginas web relacionadas, imágenes, videos u otros archivos digitales típicamente comunes a un dominio de Internet o subdominio en la World Wide Web en internet, un sitio web es un gran espacio documental organizado que la mayoría de las veces está típicamente dedicado a algún tema particular o propósito específico. Cualquier sitio web puede contener hiperenlaces a cualquier otro sitio web.

Trámite en línea: Conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la ley que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya, sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

Ventanilla Única Virtual: Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado.

2. DESARROLLO TEMÁTICO

2.1 DEFINICIÓN DE LOS CAMPOS DE LA COMUNICACIÓN EN UNA ENTIDAD ESTATAL

	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION	M:01.PO.GSC Fecha: 10.05.16 Versión: 0.5 Página 8 de 23
---	---	--

- **Comunicación Organizacional:** Apunta específicamente a tener un sentido compartido al interior de la organización, es decir, modelos mentales definidos y representaciones colectivas que direccionan en una misma misión y visión la identidad de la misma.
- **Comunicación Informativa:** Presupone un estilo en el direccionamiento de la visión compartida y en el registro y divulgación de la misma. Una metodología basada en el diseño de un plan de comunicación que establezca buenas relaciones con los medios y con grupos y movimientos sociales de distinto orden o más sintéticamente, con la ciudadanía, que garantice la difusión óptima del mensaje. Dichas interacciones deben estar enfocadas a la generación, sistematización y socialización de la información.
- **Comunicación Pública:** Este concepto nace de la lucha de los sujetos por intervenir en la vida colectiva, por participar en la esfera pública y en el devenir de sus procesos políticos. Una elaboración del concepto de "lo público" implica la participación ciudadana y la movilización social como mediador. Administrar lo público significa generar confianza, por lo que la participación ciudadana es directamente proporcional a la capacidad que tenga el ciudadano de ser consultado y participar, porque "lo público" se construye mediante procesos de deliberación y las acciones comunicativas no sólo deben responder a proyectos políticos, sino que deben nacer desde proyectos comunicativos que parten desde la construcción de lo público.

2.2 ELEMENTOS DE INFORMACIÓN

2.2.1 Información primaria

Conformada por el conjunto de fuentes externas que se procesan dentro de la entidad según las circunstancias con las que la organización está en permanente contacto con la ciudadanía, proveedores, contratistas, entidades reguladoras, fuentes de financiación y demás organismos; además de las variables que no están en relación directa con la entidad, pero que afectan su desempeño.

2.2.2 Información secundaria

Conformada por el conjunto de datos que se originan y/o procesan al interior de la entidad pública, provenientes del ejercicio de su función. Se obtienen de los diferentes sistemas de información que soportan la gestión de la entidad pública.

2.2.3 Sistemas de información

Elemento de control conformado por el conjunto de recursos humanos y tecnológicos utilizados para la generación de información, orientada a soportar de manera eficiente la gestión de la entidad.

	<p>INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</p> <p>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION</p>	<p>M:01.PO.GSC</p> <p>Fecha: 10.05.16</p> <p>Versión: 0.5</p> <p>Página 9 de 23</p>
---	--	---

2.2.4 Población objetivo

Habitantes del Municipio de Barrancabermeja, funcionarios y servidores del INDERBA de carrera administrativa, servidores públicos, contratistas, proveedores, organismos de control, medios de comunicación y otras fuentes interesadas.

2.3 POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

Las políticas de información y comunicación, son el horizonte filosófico, y lineamientos normativos que se aplican en materia de Tecnologías de la Información y Comunicación – TICS; El INDERBA, contará con una política general de información y comunicación, que consolida e integra las políticas operacionales institucionales para la información y comunicación contenidas en este manual:

2.3.1 Política de Comunicación e Información

El instituto para el Fomento del Deporte, la Recreación, el Aprovechamiento del Tiempo Libre y la Educación Física de Barrancabermeja INDERBA, en cumplimiento de los parámetros legales establecidos, en función de su gestión orientara su información y comunicación pública a través de los medios de comunicación legalmente establecidos y de fácil acceso, permitiendo la comunicación informativa con las partes interesadas. A través de sus procesos de gestión definidos aplicará la información primaria de las entidades competentes al objeto institucional y la información secundaria generada, utilizando aplicaciones tecnológicas y sistemas de información legalmente autorizados, que permitan la comunicación organizacional y la participación ciudadana bajo niveles de seguridad, confidencialidad y control de la información.

2.3.2 Política de Seguridad de la Información

El INDERBA tiene un marco de política de seguridad de la información enfocado a las necesidades de nuestros usuarios, brindando la protección de la información referenciada en la página web y suscribiéndose a la protección de manejo de datos de las personas que visitan nuestro portal.

El Instituto para el Fomento del Deporte, la Recreación, el Aprovechamiento del Tiempo Libre y la Educación Física de Barrancabermeja INDERBA, es una entidad líder en la política social del deporte, en el Municipio de Barrancabermeja, amparado bajo el espectro legal y contractual dando estricto cumplimiento a la normatividad vigente en cuanto a la política de seguridad de la información.

Del mismo modo, el **INDERBA** para el cumplimiento de su misión, visión, objetivo estratégico y apegado a sus valores institucionales, establece la función de Seguridad de la Información en la Entidad, con el objetivo de:

- Minimizar el riesgo en las funciones más importantes de la entidad.
- Cumplir con los principios de seguridad de la información.
- Cumplir con los principios de la función administrativa.

	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION	M:01.PO.GSC Fecha: 10.05.16 Versión: 0.5 Página 10 de 23
---	---	---

- Mantener la confianza de sus clientes, socios y empleados.
- Apoyar la innovación tecnológica.
- Implementar el sistema de gestión de seguridad de la información.
- Proteger los activos tecnológicos.
- Establecer las políticas, procedimientos e instructivos en materia de seguridad de la información.
- Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los funcionarios, terceros, aprendices, practicantes y usuarios del **INDERBA**
- Garantizar la continuidad de la Entidad frente a incidentes.

2.3.2.1 Lineamientos generales de la seguridad de la información

El **INDERBA** cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información cuya administración se adapta a los cambios internos de nuestra organización así como a las políticas que se adoptan en nuestro país en esta materia.

El usuario debe tener presente que al entrar al dominio de nuestros servicios informáticos con carácter de transmisión de datos se adhiere ciento por ciento a cada uno de los lineamientos establecidos en nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

A continuación se establecen las políticas de seguridad que soportan el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información del **INDERBA**:

- **Definir, implementar, operar y mejorar** de forma continua un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, soportado en lineamientos claros alineados a las necesidades de la entidad, y a los requerimientos regulatorios.
- Las **responsabilidades** frente a la seguridad de la información serán definidas, compartidas, publicadas y aceptadas por cada uno de **los funcionarios de la entidad o terceros**.
- **Proteger la información** creada, procesada, transmitida o resguardada por sus procesos de Entidad, con el fin de minimizar impactos financieros, operativos o legales debido a un **uso incorrecto** de esta. Para ello es fundamental la aplicación de controles de acuerdo con la clasificación de la información de su propiedad o en custodia.
- **Controlar la operación** de los procesos de la entidad garantizando la seguridad de los recursos tecnológicos y las redes de datos.
- **Implementar control de acceso** a la información, sistemas y recursos de red.
- Garantizar que la seguridad sea parte integral del ciclo de vida de los sistemas de información.
- Garantizar a través de una adecuada gestión de los eventos de seguridad y las debilidades asociadas con los sistemas de información una mejora efectiva de su modelo de seguridad.
- Garantizar la **disponibilidad** de los procesos de la entidad y la continuidad de su operación basada en el impacto que pueden generar los eventos.

 <p>Inderba</p>	<p align="center">INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</p> <p align="center">MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION</p>	<p>M:01.PO.GSC</p> <p>Fecha: 10.05.16</p> <p>Versión: 0.5</p> <p>Página 11 de 23</p>
---	--	--

- Garantizar el cumplimiento de las **obligaciones legales, regulatorias y contractuales establecidas.**

El **INDERBA** sostiene y soporta todos los elementos tecnológicos que median en la transmisión de la información y cualquier problema con el uso indebido de estos se sujetará al marco legal establecido para ello. De la misma manera, teniendo claro que toda la información recolectada está amparada bajo nuestros fines y objetivos institucionales se compartirá en la medida de lo necesario para el desarrollo de nuestros programas estratégicos no obstante se deja sentado que el **INDERBA** ejercerá todos los controles necesarios para el acceso a dicha información y su utilización en la medida de lo posible.

2.3.3 Política de Privacidad de la información Web

A continuación se relacionan las disposiciones que el usuario del portal Web Institucional del INDERBA, manifiesta aceptar al momento de hacer uso de cualquier tipo de información contenida en la vigente página web.

El portal <http://www.inderba.gov.co/> tiene como fin llegar a los usuarios para mostrar de una manera más fácil y accesible las gestiones, los trámites, la normatividad, las noticias y todo tipo de servicio de información relacionado con el derecho al deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la educación física de Barrancabermeja.

Se permite el uso de la información contentiva en la actual página web toda vez que se realice la cita específica de acuerdo a las normas que regulan lo dispuesto. En este sentido, se prohíbe tajantemente la copia o reproducción en cualquier medio electrónico sin el consentimiento dado por escrito del INDERBA (Instituto para el Fomento del Deporte, la Recreación, el Aprovechamiento del Tiempo Libre y la Educación Física de Barrancabermeja)

2.3.3.1 Eficacia de la información

Todo tipo de información contenida en el sitio web <http://www.inderba.gov.co/>, cuenta con una revisión pormenorizada de su calidad, no obstante, el INDERBA no se puede responsabilizar por cualquier interpretación dada a ésta por personas exógenas al Instituto para el Fomento del Deporte, la Recreación, el Aprovechamiento del Tiempo Libre y la Educación Física de Barrancabermeja.

2.3.3.2 Contenido

El contenido del portal se refiere a información general y detallada sobre el Instituto para el Fomento del Deporte, la Recreación, el Aprovechamiento del Tiempo Libre y la Educación Física de Barrancabermeja; los programas de deporte, recreación, aprovechamiento del tiempo libre y la educación física, que se están desarrollando, así como la gestión, normatividad, trámites y servicios de información al ciudadano y todo lo referente a los aspectos de prensa.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION</p>	<p>M:01.PO.GSC Fecha: 10.05.16 Versión: 0.5 Página 12 de 23</p>
---	--	---

2.3.3.3 Enlaces

La página web <http://www.inderba.gov.co/>, tiene varios enlaces a otras entidades municipales que son de interés o tienen relación directa, no obstante, al respecto no se puede responsabilizar de ninguna manera por los contenidos de éstas, debido a que en primer lugar no están bajo su dominio y por ende no tienen ninguna administración por parte del INDERBA.

2.3.3.4 Soporte Técnico

Al respecto de las inquietudes surgidas en torno a la información contenida en el presente dominio hay que remitirse al formulario de contacto y diligenciar los ítems contenidos en el prontuario. Toda la indagación incluida en la presente licencia de funcionamiento está amparada en la Legislación Nacional Colombiana, bajo los principios constitucionales y el entorno de la normatividad Nacional.

2.3.4 Política de actualización de la información WEB

En primer lugar el INDERBA adoptará todos los lineamientos expuestos en el decreto 2693 de 2012 en el cual se delimita los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea emitido por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, atendiendo a los parámetros básicos institucionales que deben seguir las entidades administrativas en Colombia.

Del mismo modo, el fundamento estará basado en la renovación diaria de la información e irá aunada a la modernización y al cambio normativo, todo lo anterior, sin dejar de lado la estructura fundante y la homogeneidad del diseño de nuestro portal web.

La política de actualización en el INDERBA se ceñirá a los lineamientos ortográficos, gramaticales, semánticos y sintácticos dispuestos en la normatividad Colombiana para tal fin y tendrá como punto de referencia el diccionario de la real academia española para dirimir cualquier problema relacionado con la estructura lingüística en general del alimentador de la página web.

De igual forma se tendrá completa adhesión a lo dispuesto en la normatividad sobre derechos de autor en nuestro país, para lo cual se harán citas textuales de la información suministrada por otros proveedores electrónicos o documentales en todos los aspectos explicativos de nuestra web.

En esa medida, es importante resaltar que el contenido se sujetará a lo determinado tanto legal como normativamente, guardando en todo momento los derechos mínimos e inalienables de los usuarios, empleados, proveedores y personal en general que hagan uso del portal Institucional. La actualización como política eje de la página del INDERBA atiende a los siguientes requerimientos:

- La toma de decisiones y la implementación de cualquier tipo de información se llevará a cabo en una decisión en conjunto que atenderá a los requerimientos de los usuarios bajo la perspectiva de la misión y visión.

	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION	M:01.PO.GSC Fecha: 10.05.16 Versión: 0.5 Página 13 de 23
---	---	---

- Se llevará a cabo procesos innovadores que vayan de la mano con la implementación de nuevas tecnologías de la comunicación y que proyecten nuevas formas de llevar a cabo el acceso más fácil y oportuno de los servicios para la población a la que el INDERBA dirige su proyecto habitacional.
- Los contenidos buscarán la vigencia, la verificabilidad y la especificidad en cuanto a los temas a tratar, la cual no estará bajo la responsabilidad del administrador de la página sino por cada persona en su especialidad de acuerdo a la función laboral determinada para cada fin.
- Lo referente a los términos usados en idiomas extranjeros tendrán su oportuna traducción y se tratarán de evitar en la medida de lo posible con el fin de ser claros y coherentes con el público al cual va dirigido el portal web.
- Todo tipo de información en forma de imagen, video, galería fotográfica u otro formato anexo, guardará la debida cita que corresponda a su identificación total para evitar cualquier tipo de plagio.
- La información en medio de texto e imagen contará con hipervínculos y se harán todas las referencias guardando los criterios de claridad y brevedad para poder llegar a tener una mayor recordación en el público al cual va dirigido.
- Por último la información buscará ser lo más útil y exacta posible para guardar total respeto por los usuarios, llegando a verificar todos los datos suministrados por parte de la persona responsable que se desempeñe como WEBMASTER.

2.3.5 Política Editorial Web

La política editorial en el Instituto para el Fomento del Deporte, la Recreación, el Aprovechamiento del Tiempo Libre y la Educación Física de Barrancabermeja, se sujetará a lo dispuesto en la Estrategia de Gobierno en Línea para el manejo de todo lo referente a los medios electrónicos, enmarcándose en lo dispuesto en la reglamentación a nivel nacional en donde se encuadra el manejo de las entidades públicas, asimismo, se tendrá en cuenta todos los términos generales bajo los principios rectores de la administración pública. En esta política se deja sentado que la información se hará de una manera ordenada, concatenada, visible y en un lenguaje sencillo. De la misma manera los términos que se utilizaran serán lo más claro posibles y de fácil comprensión para los usuarios en general.

Con la política el INDERBA es claro en mantener su enfoque de dirigirse a una población vulnerable con diferente nivel de escolaridad y buscará de todas las maneras posibles llegar a la comprensión a través del lenguaje usado.

Por último es necesario recordar que los tecnicismos y las siglas serán explicados a pie de página o en lo sucesivo entre paréntesis, lo anterior con el fin de establecer la importancia de llegar a todas las personas desde la política con eficiencia y eficacia para el desarrollo directo de nuestra

 <p>Inderba</p>	<p align="center">INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</p> <p align="center">MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION</p>	<p>M:01.PO.GSC</p> <p>Fecha: 10.05.16</p> <p>Versión: 0.5</p> <p>Página 14 de 23</p>
---	--	--

misión y visión, dejando sentado que lo más importante es poder facilitar el acceso de la información a todos los ciudadanos interesados.

En este sentido, el idioma base será el español dejando sentado que los objetivos misionales van dirigidos a la población Colombiana que tiene como idioma oficial el castellano.

A continuación se enumeraran concretamente las delimitaciones que guardaran los contenidos a publicar en nuestra página web www.inderba.gov.co:

- La información que se llevará a los usuarios será lo más agradable posible en cuanto a fluidez escrita y transmisión clara de la información.
- Se tendrá el enfoque de proveer todos los servicios que internet suministra para llegar a nuestros beneficiarios en cuanto a la facilidad de la implementación de todo tipo de trámite y servicio en temas habitacionales.
- Todos los contenidos tendrán cuidado con cualquier referencia discriminatoria, posición política, o violación de género, entre otras.
- Se tendrá previsto una dirección electrónica específica para quejas y reclamos y todo lo referente a la atención directa al usuario, para lo cual la entidad contará con personal específico que esté brindando la atención de los beneficiarios.
- La información propinada debe venir directamente del conocimiento de la entidad, asimismo los artículos tendrán que estar soportados en fuentes oficiales que guarden todas las reglas previstas para ejecutarlos.
- En lo referente a las encuestas o preguntas de opinión contarán con un seguimiento específico para tabular resultados y demás.
- No se publicaran ningún tipo de contenidos que determinen interés, gustos o preferencias de un funcionario determinado.
- Se dejará de lado los regionalismos que impidan ampliar el espectro de difusión de la página web.

2.3.6 Política de Interacción Web

Esta política se enmarca bajo el desarrollo de la Estrategia de Gobierno en Línea, teniendo como objetivo principal intercambiar la información requerida con los usuarios desde el marco de los principios y valores de la administración pública.

Lo anterior en aras de acelerar la prestación del servicio a los usuarios, permitiendo que estos puedan presentar todo tipo de manifestación que conlleve al crecimiento de los objetivos misionales y permitan trabajar en pro de llevar a cabo el acceso de la información institucional.

	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION	M:01.PO.GSC Fecha: 10.05.16 Versión: 0.5 Página 15 de 23
---	---	---

Por lo anterior, se contará con un personal específicamente encargado de estar atento a cualquier tipo de manifestación por parte de los usuarios y a su vez alimentar el portal con el fin de actualizarse con los últimos marcos trazados por el Gobierno Nacional en materia de política de comunicaciones.

Se deja sentado que el INDERBA es consciente de lo dinámico de los cambios a nivel normativo y social por lo cual deja puesto de base que el actual contenido se sujetará a ellos guardando total concordancia con lo reglamentado en Gobierno en Línea, la cual se ha convertido en eje central de la política de interacción.

Las herramientas que permitirán la interacción se relacionaran a continuación:

- Foros
- Chats
- Mensajes electrónicos
- Llamadas en línea
- Buzón de contacto
- Suscripciones
- O cualquier otro relacionado.

Cada servicio estará relacionado directamente en los links de la página que se habiliten para ello, los cuales estarán en una pestaña visible y de fácil acceso para que los usuarios encuentren una dinámica consciente y precisa a la hora de resolver sus solicitudes.

De la misma forma la herramienta de interacción tendrá como base fundamental los siguientes aspectos:

- Identificar claramente cada uno de los momentos que requieren mayor atención al ciudadano, en proyectos específicos dirigidos por el INDERBA y unir fuerzas en sus soluciones.
- Renovar espacios de interacción de acceso inmediato para poder atender las inquietudes de nuestros usuarios y con un constante monitoreo del portal web que permita identificar las posibles dificultades de los usuarios al momento de intercambiar información.
- Estar en permanente promoción de la web en cuanto a mecanismos de contacto directo, poniendo especial énfasis en la publicidad que se realice para que así pueda llegar a la mayor cantidad de usuarios.
- Todas las actividades de interacción tendrán su aval en el comité de gobierno en línea del INDERBA, teniendo en cuenta que la novedad se hará con una periodicidad que se establecerá de acuerdo a las necesidades de nuestros usuarios sin tener ningún parámetro fijo que impida resolver en el menor tiempo posible todas las dudas e inquietudes a los usuarios.

2.3.7 Política del Cero Papel

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION</p>	<p>M:01.PO.GSC</p> <p>Fecha: 10.05.16</p> <p>Versión: 0.5</p> <p>Página 16 de 23</p>
---	--	--

El Inderba centra su política del cero papel en los principios de la administración pública que reclama moralidad, celeridad y sobre todo el pilar de **la economía** buscando un afincamiento dentro de las entidades líderes a nivel municipal en gobierno, administración y dirección.

Para lo anterior, se tiene como base la comunicación emitida por el Gobierno Nacional en la Directiva Presidencial 04 de 2012 con el fin de avanzar en la eficiencia administrativa desde la política del cero papel.

Lo anterior bajo el espectro del plan de desarrollo general y específico para contar con una gestión pública efectiva, eficiente, eficaz y de calidad con la colaboración de los ciudadanos y la administración haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), como lo direcciona el gobierno nacional.

Desde esta arista, el INDERBA buscará suplir todo tipo de soporte documental físico por medios magnéticos que permita el acceso público a la información de forma eficaz y optimice la inversión de los recursos públicos, en aras a minimizar el impacto ambiental y maximizar todo lo referente a la eficacia del Instituto, pues el manejo de los medios magnéticos reduce la búsqueda de cualquier información a segundos.

En este mismo sentido, se busca estar dentro del marco de la simplificación de los trámites para los usuarios que personalmente se hacen tediosos, por los procedimientos y solicitudes virtuales que permitan en un tiempo real atender las necesidades de los usuarios.

Para alcanzar estos fines se llevara a cabo la implementación de las siguientes acciones:

1. Manejo vía web de los actos administrativos y documentos públicos, para hacer uso adecuado y racional de los recursos que le son asignados para el cumplimiento de las tareas propias de cada cargo.
2. Uso de carpetas compartidas dentro de la red local del **INDERBA**, que permita realizar consultas de documentos de las diferentes dependencias sin necesidad de mantener archivos físicos o de imprimir documentos para revisar.
3. Se determinará un correo electrónico para el intercambio de datos o documentos en donde se hará los acuses de recibido pertinentes y se incluirá dentro del mismo un mensaje de sensibilización para que el destinatario se responsabilice e imprima solo lo que realmente es necesario.
4. Se implementará gradualmente el uso de firmas electrónicas o digitales.
5. Se llevará a cabo el uso de la automatización bajo las políticas de la seguridad de la información.
6. Se evaluará el consumo mensual de papel a nivel de dependencias y si fuese posible de usuarios.

	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION	M:01.PO.GSC Fecha: 10.05.16 Versión: 0.5 Página 17 de 23
---	---	---

7. Se presentarán los resultados de costos y beneficios a la alta dirección acerca de los implementos de oficina que no son manejados por medios electrónicos.
8. Se efectuará la realización de todo tipo de formularios a nivel electrónico en cuanto a su esquema y la obtención de datos.
9. Presentación o entrega de evidencias digitales.
10. Configuración de las impresoras para que los documentos sean impresos por ambas caras de la hoja optimizando el uso del papel y facilitar el archivo de los mismos.
11. Reutilizar las hojas que han sido impresas por un solo lado.
12. En cumplimiento al Plan de eficiencia Administrativa, se realizaran campañas de sensibilización por dependencia y puesto de trabajo que permitan cumplir las directrices y lineamientos de la Dirección y del Gobierno Nacional.

2.4. LINEAMIENTO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Con base en las políticas de Comunicación el INDERBA, orienta los lineamientos propuestos para el manejo de la comunicación al interior de la Entidad son:

2.4.1 Comunicación Organizacional

- Se establecerán procedimientos para el análisis de la información y la producción de informes sistemáticos que atiendan los requerimientos y necesidades en cuanto a dependencias y medios de comunicación o comunidad en general.
- La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia, visión compartida y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre directivos y funcionarios, con el fin de posibilitar una sana interacción entre todos los públicos.
- La Entidad solicitará y entregará, con total respeto por el manejo de documentos confidenciales, la información suministrada por los clientes y personas sujetas de servicio por parte de la entidad, necesaria para aplicar en forma oportuna y eficiente el control fiscal a los sujetos bajo su jurisdicción.
- En concordancia con el principio de austeridad, se dará prioridad a la utilización de recursos institucionales en el desarrollo de políticas, programas y acciones comunicativas.
- La ejecución del Plan de Comunicación estará supeditado a la disponibilidad presupuestal y a la gestión de recursos humanos y financieros.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION</p>	<p>M:01.PO.GSC</p> <p>Fecha: 10.05.16</p> <p>Versión: 0.5</p> <p>Página 18 de 23</p>
---	--	--

- Propenderá porque en el INDERBA, los servidores públicos interioricen la visión, la misión, objetivos y programas institucionales, tanto en su comprensión conceptual como en su práctica diaria.
- El contacto de cualquier ciudadano con un área específica de la entidad se asumirá como un contacto con la totalidad de la misma, y por tanto se le demostrará un interés institucional por atender sus requerimientos y para orientarlo adecuada y satisfactoriamente.
- El asesor de Sistemas, asumirá la publicación de comunicación directa (Web) cuyos contenidos deben cumplir con la veracidad y necesidades de la información y los establecidos en las políticas.

2.4.2 Comunicación Informativa

- Se dispondrá de mecanismos para la organización y sistematización de los registros de la información de la gestión pública, de modo que permanentemente se produzca para entender los procesos que se dan en su interior y hacia el exterior.
- Siendo la información un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, se fomentará su producción y circulación en todos los niveles mediante la implementación de sistemas de información y de procesos que garanticen su adecuado flujo.
- El manejo y la distribución de información en todos los niveles de la Entidad se hará de manera clara, veraz y oportuna, de tal forma que se den las condiciones para la sana discusión y el desarrollo de una gestión fiscal transparente y visible a la ciudadanía.
- La interacción informativa de la entidad con los órganos de control (Contraloría, Concejo, Procuraduría y/o entidades que por su competencia requieran la información) estará enmarcada por el respeto y el principio de la separación e independencia de las ramas del poder público, mediante la comunicación veraz, oportuna y suficiente de los resultados de los procesos y a través de los canales oficialmente establecidos.
- La interacción informativa de la entidad con los usuarios se basará en el respeto, la independencia y objetividad; se desarrollara conforme a la ley y a través de los canales establecidos por el Instituto.
- Los medios de comunicación internos y externos del INDERBA, tendrán un enfoque inclusivo y participativo para promover la equidad.
- Se divulgará en forma amplia y oportuna, a través de la página web de la entidad o de medios masivos de amplia circulación, la información sobre apertura de licitaciones y/o necesidades de contratación de cualquier índole con agentes externos a la misma; así

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION</p>	<p>M:01.PO.GSC</p> <p>Fecha: 10.05.16</p> <p>Versión: 0.5</p> <p>Página 19 de 23</p>
---	--	--

como los referentes y/o proponentes, las razones técnicas, económicas y legales que condujeron a la toma de decisión en los procesos de adjudicación de dichos contratos.

- En desarrollo del principio de selección objetiva del contratista, se suministrará a todos los oferentes o proponentes, sin distingo alguno y en igualdad de condiciones, la información necesaria para la presentación de propuestas.
- Se divulgará en forma amplia y oportuna, a través de la página web de la entidad o de medios masivos la gestión institucional que se realiza en cumplimiento al Programa estratégico y las necesidades y solicitudes de los usuarios.

2.4.3 Rendición de Cuentas

- El INDERBA, aplicará un componente de estrategias institucionales que permitan desarrollar actividades informativas institucionales y de Rendición de Cuentas.
- La relación del INDERBA con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y estará basada en los principios de veracidad, libertad y publicidad, para lo cual la entidad respetará en todas sus actuaciones la libertad de prensa y la autonomía de los medios y exigirá de éstos apego a la verdad e imparcialidad.
- La comunicación pública debe contribuir a crear condiciones para la participación de la ciudadanía y funcionarios en general que genere el buen desarrollo de los objetivos misionales.
- La comunicación con la ciudadanía, los clientes y los organismos de control, se enfocará desde la perspectiva de la administración pública como un servicio, el cual se hace visible a través de la rendición de cuentas.
- En aplicación de los principios de publicidad y de rendición de cuentas, el INDERBA, informará periódica y sistemáticamente a la ciudadanía sobre sus actuaciones y los resultados obtenidos en su gestión, para lo cual utilizará los mecanismos comunicativos más pertinentes.
- Las respuestas que se dé a los requerimientos o peticiones de los ciudadanos deberán ser personalizadas, responderse de manera oportuna y sin evasivas.
- El Director (a) establecerá sus voceros autorizados en los temas estratégicos de su gestión, quienes se expresarán únicamente en los temas que son de su competencia, cuando este no lo pueda realizar propiamente.
- En cumplimiento del principio de publicidad y transparencia, la celebración, ejecución y liquidación de los contratos estarán sujetos al control de la ciudadanía, y en especial a las veedurías ciudadanas que existan o se organicen.

	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION	M:01.PO.GSC Fecha: 10.05.16 Versión: 0.5 Página 20 de 23
---	---	---

2.5. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

Es importante resaltar que para la aplicación, ejecución y funcionalidad de la siguiente estrategia de comunicación en cada uno de sus campos, se deben promulgar, desarrollar y aplicar primeramente, por parte de las directivas y con carácter de obligatoriedad.

2.5.1 Tipos de medios de Comunicación

- ❖ **Medio Telefónico:** Medio de contacto donde la ciudadanía pueden obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla el INDERBA; para ello se cuenta con la línea de Atención a la Ciudadanía 6113954 - 55 que se provee a través del servicio de conmutador, mediante la cual se reciben las llamadas y son transferidas a servidores y dependencias para la atención pertinente.
- ❖ **Medio Presencial:** Lo integran todas las dependencias que prestan servicio a la comunidad, donde la Ciudadanía de manera presencial puede acceder a los servicios de información de los planes, programas, proyectos y realizar diferentes trámites para vincularse a los programas deportivos, recreativos, de aprovechamiento del tiempo libre y educación física, ofrecidos por el Instituto, especialmente la Dirección, Oficina Jurídica, Ventanilla única, Oficinas de Control Deportivo, Deporte y Recreación etc.
- ❖ **Medio Virtual:** Utiliza tecnologías de información y comunicación para facilitar el acceso de los Ciudadanos a la información relevante sobre los planes, programas, proyectos, campañas y estructura administrativa Institucional, sistemas de información dispuestos por la administración pública y servicios en línea ofrecidos por entidades públicas del orden nacional a través del Portal www.inderba.gov.co el cual contiene links o enlaces a sitios de interés como contratación en línea, la Alcaldía Municipal, y entes descentralizados, programas y proyectos, trámites y servicios.

2.5.2 Mecanismos de Comunicación Institucional

Los mecanismos de comunicación actuarán como el canal operacional a través del cual se hará efectiva la emisión de los mensajes institucionales.

- **Cartelera:** Estructuras colgantes que se ubican normalmente en paredes o en espacios visibles dentro de las instalaciones de la Institución, en las cuales se colocan avisos, notificaciones, boletines de prensa, afiches, fechas entre otros, para que la gente interesada pueda acceder a ella y estar al tanto de los datos transmitidos.



- **Correos electrónicos institucionales:** Correo electrónico, o en inglés e-mail, es un servicio que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónicos. Principalmente se usa este nombre para denominar al sistema que provee este servicio en Internet, mediante el protocolo SMTP, aunque por extensión también puede verse aplicado a sistemas análogos que usen otras tecnologías. Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos.
- **Boletines de prensa:** Un comunicado de prensa o nota de prensa es una comunicación escrita o grabada dirigida a los miembros de los medios de comunicación con el propósito de anunciar algo ostensiblemente de interés periodístico. Normalmente, se envía por correo, por fax o por correo electrónico a redactores de los periódicos, revistas, emisoras de radio, estaciones de televisión y/o cadenas de televisión.
- **Reuniones informativas:** Convoca a dos o más personas con el propósito de lograr un objetivo común a través de la interacción verbal, tales como el intercambio de información o la posibilidad de llegar a un acuerdo. Las reuniones pueden producirse cara a cara o virtualmente, mediadas por la tecnología de comunicaciones, tales como una videoconferencia.
- **Chat institucional:** También conocido como cibercharla, designa una comunicación de audio, o escrita realizada de manera instantánea mediante el uso de un software y a través de Internet o intranet, entre dos o más personas ya sea de manera privada o pública a través de los llamados chats públicos (mediante los cuales cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o chats privados a los que se accede por invitación y aceptación de participar.
- **Folleto y Plegables:** Es un impreso reducido de hojas, que sirve como instrumento divulgativo o publicitario. También, es una forma sencilla de dar publicidad a una compañía, producto o servicio. Su forma de distribución es variada: situándolo en el propio punto de venta, mediante envío por correo o buzono o incluyéndolo dentro de otra publicación de venta o entre otras cosas.
- **Intranet:** Una intranet es una red de ordenadores privados que utiliza tecnología Internet para compartir dentro de una organización parte de sus sistemas de información y sistemas operacionales. El término intranet se utiliza en oposición a Internet, siendo internet una red externa entre organizaciones, intranet una red comprendida en el ámbito interno de una organización.
- **Portal web institucional:** Un portal web es un arreglo de documentos con información electrónica adaptada para la World Wide Web y que puede ser accedida mediante un navegador. Esta información se encuentra generalmente en formato HTML o XHTML, y puede proporcionar navegación a otras páginas web mediante enlaces de hipertexto.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION</p>	<p>M:01.PO.GSC Fecha: 10.05.16 Versión: 0.5 Página 22 de 23</p>
---	--	---

- **Comunicaciones:** Una comunicación, hace referencia a una herramienta mediante la cual se puede (emisor) expresar, codificar, transmitir, (destinatario) recepcionar y decodificar o interpretar un mensaje las cartas que son un medio de comunicación escrito por un emisor (remitente) y enviado a un receptor (destinatario).

2.6 PLAN DE MEDIOS

2.6.1 Objetivo

Reglamentar y condensar una estrategia de medios única Institucional, así como los objetivos para concebir, analizar y seleccionar los mecanismos de comunicación que dirigirán los mensajes de la entidad hacia las partes interesadas.

2.6.2 Alcance

Este plan de medios define y direcciona el uso de los medios de comunicación disponibles por el INDERBA y de aquellos que utiliza para difundir los mensajes diseñados para los campos de la comunicación informativa, organizacional y pública.

2.6.3 Principios

De **Transparencia**, propiciando un ambiente de confianza y garantizando la interlocución entre los diferentes usuarios del INDERBA, así como con las entidades que administran y realizan actividades que afectan la esfera de lo público; estableciendo responsabilidades, procedimientos y reglas a partir de las cuales se promueve de manera clara y abierta la participación.

De **Publicidad**, proveer instrumentos para entregar la información requerida por los diferentes estamentos organizacionales y sociales con que interactúa el Instituto de manera oportuna, precisa y suficiente sobre la base de la aplicación de presupuestos éticos, políticos, morales, administrativos y operativos para que se conozcan los resultados de la gestión y pueda verificarse el cumplimiento de los compromisos, fomentando el libre intercambio de opiniones e información, y dando cumplimiento al derecho ciudadano de acceso a la información de acuerdo con lo estipulado en la Constitución Política de Colombia.

2.6.4 Proceso de elaboración y ejecución del Plan de Medios

El Plan de Medios Institucional se debe diseñar anualmente por el Asesor de Sistemas con base en las necesidades de comunicación presentadas y los recursos dispuestos, con el apoyo y participación del comité de Gobierno en Línea, para cumplir lo referente al principio de publicidad, definiendo una estrategia comunicativa que cubra los diferentes puntos poblacionales del objeto institucional, a través de la difusión de mensajes institucionales.



**INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA
RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y
LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA**

MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION

M:01.PO.GSC

Fecha: 10.05.16

Versión: 0.5

Página 23 de 23

CONTROL DE CAMBIOS

IDENTIFICACION CAMBIO	DETALLES DEL CAMBIO	FECHA CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ	VERSION
Actualización	Actualización del documento a los requisitos de la NTCGP 1000:2009	18-04-2010	Asesor Sistemas	Director Comité Directivo	1
Mejora	Ajuste a los contenidos del documento	27-12-2011	Asesor Sistemas	Director Comité Directivo	2
Mejora	Ajuste a los contenidos del documento	01-08-2012	Asesor Sistemas	Director Comité Directivo	3
Mejora	Ajuste a los contenidos del documento	26-05-2015	Asesor Sistemas	Director Comité Directivo	4
Mejora	Ajuste a los contenidos del documento	10-05-2016	Asesor Sistemas	Director Comité Directivo	5