

POLÍTICA EDITORIAL Y DE ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS DEL PORTAL INSTITUCIONAL DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ENVIGADO

Presentación

La Contraloría Municipal de Envigado con el fin de establecer lineamientos esenciales para la publicación de información del control fiscal con base en las disposiciones legales externas y políticas internas, ha configurado la Política Editorial y de Actualización de Contenidos del Portal Institucional de la Entidad, donde se involucra todas las áreas y direcciones, garantizando con ello una comunicación proactiva que permita a la ciudadanía acceder a la información pública.

Así mismo, es menester señalar que las líneas establecidas en la Política son consecuentes con el Manual de la Estrategia de Gobierno en Línea – GEL en su numeral 3.1 que estipula: *“La provisión de información a través de medios electrónicos, hace necesario que al interior de cada entidad se defina una política que permita tener claro e institucionalizado este proceso. Por ello la entidad implementa la política editorial y de actualización de contenidos de sus sitios web, incluyendo la periodicidad de actualización y la dependencia responsable, teniendo en cuenta lo que establece el mencionado manual al respecto. Dicha política debe estar documentada y aprobada oficialmente por el director de la entidad.”*

Basado en lo anterior, la Contraloría Municipal de Envigado define en el presente documento los criterios por medio de los cuales serán publicados los contenidos e información en el Portal Institucional, www.contraloriaenvigado.gov.co, relacionados con la usabilidad, fuentes de información y oportunidad de los mismos, con el fin de que puedan ser consultados por la ciudadanía y partes interesadas.

Adicional a ello, es de manifestar que la presente política se encuentra sustentada en el Manual de Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, teniendo en cuenta la dinámica y requerimientos de la Entidad.

1. NATURALEZA DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

El portal institucional de la Contraloría Municipal de Envigado es la plataforma virtual por medio de la cual la Entidad pública, comunica, difunde, divulga; presta los trámites y servicios a sus usuarios e igualmente se establece como la herramienta esencial para la comunicación e interacción con los mismos, logrando con ello la orientación y la atención.

A nivel interno, cuenta con su correo remoto (**INTRANET**) al cual los funcionarios de la Contraloría acceden mediante su usuario y contraseña, aspecto que les facilita el manejo de información asociado a sus labores diarias.

Así mismo, a través del Sistema Electrónico de Rendición de Cuentas, alojado en la página institucional, los sujetos de control pueden rendir en tiempo real, en línea y desde cualquier parte, acceder y rendir la contratación realizada como parte de la gestión y funcionamiento administrativo.

Entre tanto, el **INTERNET** es el ambiente público que sin restricciones, se encuentra abierto al público en general, encontrando en ella aspectos como: trámite de peticiones, quejas, denuncias y/o consultas, acciones de participación ciudadana, acciones de responsabilidad fiscal, informes de auditorías fiscales, informes de la Oficina Asesora de Control Interno, Monograma, estructura administrativa, foros, chat, encuestas, entre otros.

Como conclusión podemos señalar que esta herramienta web que propende, de acuerdo con los componentes de la estrategia GEL, Manual 3.1. a la prestación de servicios y trámites en línea, la generación de espacios de interacción para la participación ciudadana, contenidos institucionales actualizables y presentación de documentación descargable y otros contenidos, para garantizar al ciudadano, una interacción real virtual con el Órgano de Control Fiscal.

De este modo, se establece que el portal web tiene fue configurado desde una visión transversal de los elementos, actividades y demás componentes de la información, interacción, transacción, transformación y democracia en línea, y va encaminados a los niveles de madurez de la estrategia GEL.

2. ESTÁNDARES PARA CONTENIDOS DEL PORTAL INSTITUCIONAL

La Contraloría Municipal de Envigado acorde con la presente política, ha definido unos parámetros, señalados por la Guía de actualización y plan de administración

del sitio web, derivados éstos de los lineamientos del Manual de Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Por lo anterior, los contenidos deben ser entendibles, agradables y de fácil uso, los cuales se encuentran se encuentran definidos así:

Lenguaje: Los contenidos deben ser claros, precisos, con un lenguaje sencillo, de fácil comprensión para los usuarios en todos sus niveles de educación y de diferentes regiones del país.

- No debe usarse abreviaturas. En caso de ser necesarias, las mismas tienen que referenciarse entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que se haga referencia.
- No deben usarse siglas sin que al pie de la letra no se especifique su significado.
- No deben usarse los tecnicismos. Si es estrictamente necesario hacer uso de ellos, debe explicarse el significado de los mismos, seguido de una explicación hecha entre paréntesis.
- No se pueden emplear términos en idiomas extranjeros. En caso de hacerlo, se recomienda presentarlos de forma que se diferencien del resto (redactando el término en caracteres *itálicos*) y también deben ser explicados inmediatamente después de la primera vez que son utilizados.
- Para la aplicación de fechas, evitar usar abreviaturas para el nombre del mes.
- Deben seguirse las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español, acorde con lo reglado por la Real Academia Española.
- La información principal de la entidad debe estar disponible en inglés: información general, datos de contacto, información sobre trámites y servicios.

Los Contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos

- Los contenidos que la Contraloría Municipal de Envigado ofrezca por medios electrónicos deben estar vigentes, completos, verificables, generando un beneficio para las partes interesada de la Entidad, evitando con ello interpretaciones erradas frente al funcionamiento organizacional y labor misional.
- Así mismo, debe ofrecer contenidos asociados a su competencia, que sean seguros y veraces; en caso que la información contenida en el Portal sea de un tercero y ajeno a la entidad, este él debe estar referenciado de dónde fueron tomados.
- En el caso de publicarse la información en forma de artículos, ésta deben provenir de fuentes totalmente confiables. Si la fuente no es totalmente confiable o si o se tiene certeza de donde proviene la fuente, la información deber ser corroborada al menos con dos (3) fuentes adicionales, identificando las fuentes al final del artículo.
- Se debe especificar la fecha de publicación o de su última actualización, cuando se publique información en archivos para descargar.
- Las imágenes, fotos, dibujos o cualquier otro material gráfico, utilizado en el portal web, redes sociales y medios electrónicos, éstos deben concordar con los textos que le acompañen.

Los Contenidos deben mantener la privacidad

- La Contraloría Municipal debe abstenerse de brindar información o soportes de personas o entidades que estén clasificados como confidenciales. Es importante en este aspecto tener claro los conceptos jurídicos y las disposiciones legales a que den lugar al tema de la confidencialidad, de lo contrario, la Entidad incurriría en violación o afectación de la condición jurídica de las personas o entidades.
- Se debe garantizar en aras del principio del debido proceso, la reserva de aquellos procesos sancionatorios que se encuentren en trámite y que estén a cargo de la Oficina de la Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal de la Entidad. Sólo se ofrecerá los contenidos siempre y cuando haya excepciones sobre la materia y no gocen de reserva legal.

- Se aclarará en los casos en que la entidad solicite información de particulares, que la misma será utilizada para los fines para los cuales se requiere y que ésta no será divulgada a terceros sin consentimientos de quien suministra la información, salvo casos previstos en la ley.

Los Contenidos no deben ser ofensivos ni discriminatorios

- No se debe discriminar a través de acciones regionalistas o emplear frases coloquiales, que son de uso común en algún lugar del país, ya que éstas puede considerarse como ofensivas en otras regiones.
- Los contenidos provistos por medios electrónicos por el Estado Colombiano de no pueden ser considerados como ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios u obscenos, en la medida que contenidos ofensivos atentan contra los derechos fundamentales de los particulares.
- Evitar en las publicaciones todo tipo de estereotipos por raza, religión, etnia, localización geográfica, diversidad sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.

Los Contenidos deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual

- Para la Contraloría Municipal de Envigado las obras protegidas por el derecho de autor que se encuentre en el sitio web www.contraloriaenvigado.gov.co, hacen parte del patrimonio de la entidad pública y por lo tanto son consideradas bienes fiscales, razón por la cual debe estar expresamente autorizada y así mismo, debe ser informada al ciudadano para que conozca el alcance de su uso.
- En caso que la Entidad desee usar en cuanto a producción, transformación o puesta a disposición, de materiales y obras protegidas por el derecho de autor, debe contar con la autorización del titular de los derechos sobre el material a usarse.
- El material escrito con derechos de autor y que sea de una fuente externa, debe ser considerado como una cita textual, por lo cual debe ir entre comilla ("") y debe incluirse la referencia del lugar donde fue tomada, con al menos los siguientes ítems: autor(es), libro, infografía u otra fuente del cual fue extraída, fecha de publicación.

- La protección de los derechos de propiedad intelectual y propiedad industrial se tendrá en cuenta: la marca, nombres comerciales, logos, enseñas, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, saberes, diseños industriales, patentes, modelos de utilidad y derecho de autor.
- En caso de incurrir en errores, malas interpretaciones o situación que evidencie alguna duda frente al contenido utilizado o publicado, se corregirá la misma de manera diligente, sin que ocasione daños o perjuicios tanto para la Entidad como el dueño o autor.
- Se consideración acciones civiles o penales, si la Entidad incurre en el desconocimiento de las normas vigentes y relacionadas con los derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial.

3. Generación de contenidos, criterios de cumplimiento, responsables, periodicidad de actualización y fuentes de información.

- **Es responsabilida de la Contraloría Municipal de Envigado a través de sus áreas, oficinas y direcciones definir quiénes son los responsables encargados de publicar la información en el portal web www.contraloriaenvigado.gov.co.**
- En ese sentido, los responsables de la publicación de dicha información y permanente comunicación con los usuarios y ciudadanos son: Contraloría Auxiliar TIC's, Oficina de Participación Ciudadana y Profesional Universitaria de TIC's.
- La información de tipo noticiosa debe ser autorizada por la Oficina de Participación Ciudadana, responsable del procedimiento de comunicación organizacional, quien coordinará con la Contraloría Auxiliar TIC's.
- Con relación a la información relacionada con la labor misional de la Entidad, entre los que se destaca auditorías, notificaciones, porrogas, contratación, actos administrativos, etc., la publicación la realizará los profesionales de la Contraloría Auxiliar TIC's.

- Acorde con los planes anuales de acción, los contenidos relacionados con informes de auditoría, fallos de responsabilidad fiscal, actividades de participación ciudadana, rendición de cuentas, informes constitucionales, de seguimiento; planes de mejoramiento, serán publicados en el portal web.
- Las comunicaciones oficiales y producción documental serán publicadas en el portal, siempre y cuando éstos sean parte de las normas de calidad vigente en la entidad, adicional a ello, que lleven número de radicación, visto bueno, proyectó, revisó y firmó.

Creación de subsitios en el Portal Web

- Para la creación de subsitios o blog dentro de la página web, la Contraloría Municipal de Envigado tiene establecido que estos deben estar avalados y con visto bueno de la Oficina de Participación Ciudadana encargada de manejar el proceso de comunicación y la Contraloría Auxiliar para las TIC's, aprobado por el Comité de Dirección de la Entidad para su respectiva publicación.

Plan de Administración del Portal

- El manejo del portal web de la entidad está a cargo de la Contraloría Auxiliar para las TIC's, apoyado por la Oficina de Participación Ciudadana y la Profesional Universitaria de TIC's.

Definición de Medio Audiovisuales

- La Contraloría Municipal de Envigado publica la información visual y en movimiento conforme a los estándares, usabilidad y accesibilidad determinados por la Guía GEL 3.1.
- Para la comprensión del material visual y en movimiento, la Contraloría adoptará un lenguaje claro al ciudadano y aplicará las herramientas que le permita a la población con discapacidad acceder a la información pública de la entidad, alojada en el portal web institucional, basado lo anterior, en el documento de trabajo "Guía de Lenguaje al ciudadano para la Administración de la Función Pública", del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Encuesta de Opinión

- La Contraloría Municipal de Envigado cuenta con un formato de encuesta de satisfacción al cliente, con el cual le permite a la Entidad conocer la opinión de los usuarios del portal, relacionadas con aspectos misionales y de funcionalidad de las herramientas disponibles en la página web.

La Oficina de Participación Ciudadana es la encargada de darle seguimiento a través de su procedimiento de promoción a la participación ciudadana.

Redes Sociales

En la actualidad la Contraloría Municipal de Envigado cuenta con las siguientes redes sociales:

Fan Page en Facebook, un canal en YouTube, Twitter, Instagram e ISSU donde se publica información noticiosa.

- La gestión de la información y administración de contenidos es responsabilidad de la Oficina de Participación Ciudadana, encargada de manejar y desarrollar el proceso de comunicación organizacional.

Campañas de divulgación

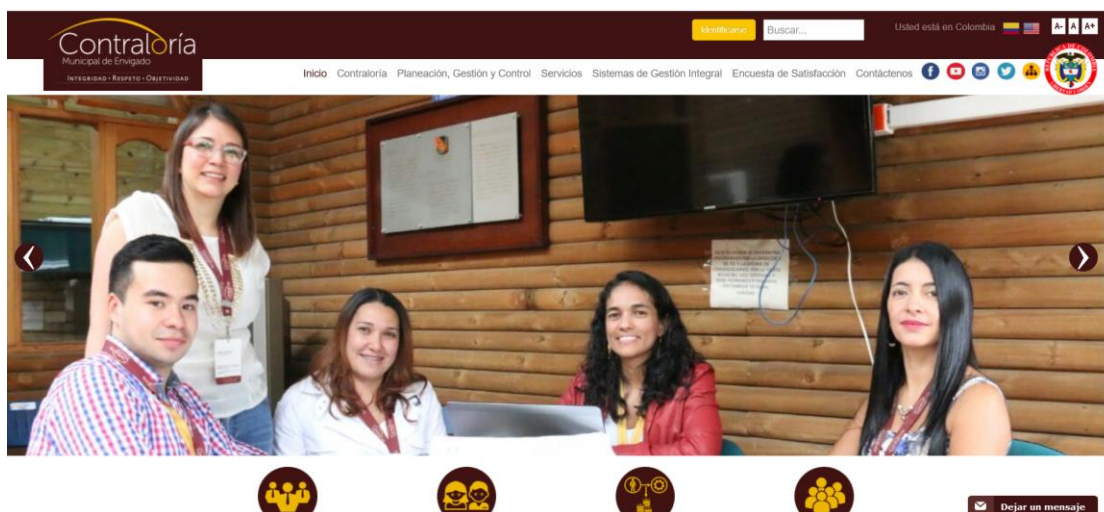
- En cumplimiento de los criterios de divulgación interna y externa tanto de la gestión de la Contraloría como de la estrategia GEL, la Contraloría hará campañas de promoción de sus servicios e información disponibles en el Portal Institucional.
- La información publicada en la página web es de carácter oficial y su autoría pertenecen a la Entidad, salvo en casos de exhibición de contenidos de otras entidades claramente identificadas en los formatos y/o canales de presentación que sean autorizadas por sus propietarios y que tengan un fin del bien común. Están prohibidas las publicaciones para beneficio propio de los funcionarios o de un particular.
- Las áreas o direcciones de la Contraloría son responsables de la publicación o generación de contenidos en el portal web. La entidad no se hace responsable de la interpretación o resultados que se haga de estos.

- La Entidad no asume ninguna responsabilidad frente a las opiniones o comentarios que surjan como producto de las publicaciones realizadas en la página web, que en su libre derecho, ejerza la ciudadanía.
- Las inquietudes, comentarios y sugerencias relacionados con la administración del Portal o contenidos específicos deben ser recepcionadas en el correo electrónico contraloria@contraloriaenvigado.gov.co.
- Así mismo la entidad precisa que los trámites relacionados con las peticiones, quejas, denuncias y/o consultas pueden hacerlo a través del ícono PQDC, ubicada en la parte inferior del Portal Web www.contraloriaenvigado.gov.co; también a través del chat en el horario establecido para atender a la ciudadanía.

Medios Institucionales

Además de las redes sociales, la Contraloría cuenta en su página institucional con otros medios de atención a la ciudadanía entre los que se encuentra el chat, cuyo horario de funcionamiento y orientación para la ciudadanía se tiene establecido de la siguiente manera:

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m., en la página web www.contraloriaenvigado.gov.co



Este es el ícono de atención al ciudadano, mediante chat.

Correo Institucional

La Entidad cuenta con un correo institucional en el que adicional a las otras herramientas de atención al ciudadano, permite recibir los requerimientos de la ciudadanía y usuarios. El siguiente correo es: contraloria@contraloriaenvigado.gov.co

Línea de Atención

La Contraloría cuenta con la línea telefónica 3394050 para atender a la ciudadanía y usuarios sus inquietudes.

Atención Presencial

La Contraloría Municipal de Envigado se encuentra ubicada en la siguiente dirección:

Calle 38A Sur N°43-36 – Zona Guanteros, Envigado en el horario de 7:00 a.m. a 12:00 y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes.

Temáticas

- El contenido que se trate en los foros y chat de la Contraloría Municipal de Envigado, estarán relacionadas con las actividades misionales y se limitará a servir información tal cual y como lo dicten los hechos motivo de ser informados.
- El lenguaje deberá ser respetuoso, no contener malas palabras ni comentarios que atenten contra la integridad de las partes interesadas.
- Los contenidos no deberán contener mensajes de tipo publicitario ni comercial.