



CENTRAL DE TRANSPORTES DE TULUA S.A.

**MANUAL DE POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN
PÚBLICA.**

Noviembre de 2016



| Índice | Página |
|---|---------------|
| PRESENTACION | 3 |
| OBJETIVO | 3 |
| 1. LA COMUNICACIÓN | 3 |
| 1.1 Elementos de Control en la Comunicación Pública | 5 |
| 1.1.1 Comunicación Organizacional | 5 |
| 1.1.2 Comunicación Informativa | 6 |
| 1.1.3 Medios de Comunicación | 7 |
| 1.2 Mapa de los Públicos o Grupos de Interés. | 8 |
| 2. LA INFORMACION | 8 |
| 2.1 Elementos de control en la Información | 9 |
| 2.1.1 Información Primaria | 9 |
| 2.1.2 Información Secundaria | 9 |
| 2.1.3 Sistemas de Información | 9 |
| 3 LINEAMIENTOS DE LA ENTIDAD | 10 |
| 4 POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN | 10 |
| 4.1 POLITICA GENERAL | 10 |
| 4.2 POLITICAS ESPECÍFICAS DE DIRECCION: | 11 |
| 4.2.1 Primera política | 11 |
| 4.2.2 Segunda política | 13 |
| 4.2.3 Tercera Política | 15 |
| 4.2.4 Cuarta política | 16 |
| 4.2.5 Quinta política | 17 |



PRESENTACIÓN

En los tiempos actuales de cambio constante de calidad y mejoramiento continuo no existe justificación para no tener una buena comunicación, puesto que las nuevas tecnologías garantizan, una información útil y oportuna.

Las políticas plasmadas en el presente manual ayudaran a difundir acciones y crear mecanismos para que tanto el servidor público, la comunidad y el usuario no sean solo receptores sino retroalimentadores para la toma de decisiones en la entidad.

La comunidad esta en el derecho de saber acerca del proceder de las directivas, y a su vez, la entidad está en el derecho de hacerlos partícipes de los planes y programas de la entidad, que redundaran en el bienestar social.

Es clara la función de la entidad y de sus directivas para buscar nuevas formas de llegar a la comunidad y fortalecer la comunicación pública.

OBJETIVO

El objetivo del presente manual es implementar una cultura de comunicación e información, en la Central de Transportes de Tuluá S.A.

1 LA COMUNICACIÓN

Desde un punto de vista técnico se entiende por comunicación el hecho que un determinado mensaje originado en el punto A llegue a otro punto determinado B, distante del anterior en el espacio o en el tiempo. La comunicación implica la transmisión de una determinada información. La información como la comunicación supone un proceso.

La comunicación en las entidades es el factor que hace posible que las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes.

La comunicación debe estar centrada en la conducta humana y ser coherente con la misión de la entidad, debe ser oportuna, veraz, dinámica e integral de tal manera que genere un tejido organizacional en los funcionarios.

Todo proceso de comunicación se compone de los siguientes elementos:

- Fuente: Es el lugar de donde emana la información, los datos, el contenido que se enviará, en conclusión: de donde nace el mensaje



primario.

- Emisor o codificador: Es el punto (persona, organización...) que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje; es decir, los codifica para poder llevarlo de manera entendible al receptor. En el emisor se inicia el proceso comunicativo.
- Receptor o decodificador: Es el punto (persona, organización...) al que se destina el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor ya que en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer. Existen dos tipos de receptor, el pasivo que es el que sólo recibe el mensaje, y el receptor activo o receptor ya que es la persona que no sólo recibe el mensaje sino que lo percibe y lo almacena. El mensaje es recibido tal como el emisor quiso decir, en este tipo de receptor se realiza lo que comúnmente denominamos el feed-back o retroalimentación.
- Código: Es el conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos que el emisor utilizará para transmitir su mensaje, para combinarlos de manera arbitraria porque tiene que estar de una manera adecuada para que el receptor pueda captarlo.
- Mensaje: Es el contenido de la información (contenido enviado): el conjunto de ideas, informaciones, acontecimientos expresados por el emisor y que desea transmitir al receptor para que sean captados de la manera que desea el emisor. El mensaje es la información.
- Canal: Es el medio a través del cual se transmite la información-comunicación, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor. Mejor conocido como el soporte material o espacial por el que circula el mensaje. Ejemplos: altavoz; teléfono, la Internet, volantes, periódico.
- Referente: Realidad que es percibida gracias al mensaje. Comprende todo aquello que es descrito por el mensaje.
- Situación: Es el tiempo y el lugar en que se realiza el acto comunicativo.
- Interferencia o barrera: Cualquier perturbación que sufre la señal en el proceso comunicativo; se puede dar en cualquiera de sus elementos. Son las distorsiones del sonido en la conversación, o la distorsión de la imagen de la televisión, la alteración de la escritura en un viaje, la afonía del hablante, la sordera del oyente, la ortografía defectuosa, la



distracción del receptor, el alumno que no atiende aunque esté en silencio. También suele llamarse ruido.

La Comunicación en las entidades públicas tiene una dimensión estratégica, al ser el factor que hace posible que las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes, en tanto involucre todos los niveles y procesos de la organización.

El diseño de la comunicación en las entidades debe plantear soluciones a la necesidad de divulgar los actos administrativos o de Gobierno, la gestión administrativa y a proyectar la imagen de la entidad. La comunicación es producto de:

- La manera como las entidades logran construir articulaciones internas que garanticen la necesaria coherencia entre su planteamiento estratégico y su actuación en la realidad cotidiana.
- El cabal cumplimiento de su responsabilidad de abrir el acceso a la información a los propios servidores y a la ciudadanía, como insumo fundamental para el conocimiento y la comprensión de sus procesos.
- Su capacidad de interactuar con otros actores colectivos o individuales para lograr el cumplimiento de sus propósitos misionales.

De otra parte, la interacción comunicativa es inherente al suministro de información oportuna y necesaria dentro de las entidades, para facilitar el desarrollo de los procesos y las actividades; garantizar la circulación suficiente y transparente de la información hacia las diferentes partes interesadas; y promover la participación ciudadana, la rendición de cuentas a la ciudadanía y el control social como mecanismos que permiten reorientar el quehacer institucional.

1.1 Elementos de Control en la Comunicación Pública

1.1.1 Comunicación Organizacional

La comunicación interna está determinada por la interrelación que se desarrolla entre el personal de la entidad.

Las comunicaciones internas son actividades que se realizan dentro de una entidad para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la entidad, por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación empleados por ella, con el objetivo de



proveer comunicación, unión y motivación para así alcanzar las metas establecidas por la Central de transportes de Tuluá S.A.

Convoca a los servidores públicos entorno a una imagen corporativa que comprenda una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia.

En una entidad la comunicación circula en diferentes direcciones, por lo tanto es necesario establecer estrategias que incidan en los siguientes flujos de comunicación.

- La Comunicación Descendente, fluye desde los servidores públicos ubicados en niveles altos a otros que ocupan niveles inferiores en la estructura organizacional. En este caso la información se pierde o distorsiona al descender. Por lo tanto es necesario contar con un sistema retroalimentador, para determinar si la información se percibió tal como era la intención del emisor.
- La Comunicación Ascendente, Viaja desde los subalternos hasta los superiores. Este flujo puede ser obstaculizado por servidores que filtran los mensajes o transmiten la información a su superior, y en especial la información desfavorable.
- La Comunicación Cruzada, se utiliza para acelerar la circulación de la información, se realiza entre funcionarios de igual nivel y funcionarios de diferentes nivel que no tienen relación de dependencia.

Se tienen herramientas para informar y para comunicar, agrupadas en las más necesarias para la comunicación organizacional individual y la comunicación organizacional colectiva.

- Comunicación Organizacional Individual: Esta comunicación se da de dos maneras, escrita, a través de cartas, memorando, circulares; y oral como llamadas telefónicas o conversaciones informales.
- Comunicación Organizacional Colectiva: Dentro de esta comunicación, la cual tiene por principio el informar y por fin, el comprometer a toda la entidad; la encontramos de carácter periódica o puntual.
 - Periódicas: jornadas informativas, jornadas de convivencia, formación para funcionarios (seminarios, convenciones, capacitaciones), presentaciones al personal, reuniones formales e informales (cenas, comidas), boletín interno, actividades

Cra 20 # 26 - 32 Of. 201 PBX: 224 61 74 - 224 61 75 - 224 38 71 - 224 95 87

www.terminaltulua.com



familiares y de ocio, actividades deportivas.

- Puntuales: aniversarios, fiestas de navidad y fin de año, entrevistas personales, comités, auditorias internas.

1.1.2 Comunicación Informativa

Garantiza la difusión de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés. Contribuye a la Rendición de Cuentas

La Comunicación Informativa debe garantizar que efectivamente las prácticas de interacción de la entidad con las partes interesadas y la ciudadanía estén enfocadas a la construcción de lo público y a la generación de confianza, mediante la definición de políticas de comunicación y la formulación de parámetros que orienten el manejo de la información.

En este sentido, se hace necesario construir el concepto de la comunicación en la entidad como algo inherente a la cultura organizacional y no solamente como una práctica focalizada de manera exclusiva en la difusión de mensajes informativos; entendiendo, que la comunicación es la forma concreta de como se expresa la cotidianidad de la cultura de la entidad.

La Comunicación Informativa es uno de los mecanismos de apertura que deben implementar las entidades y que facilita la participación de la ciudadanía en la gestión pública.

El manejo de la información de las entidades hacia la ciudadanía y las partes interesadas supone la implementación de diversos mecanismos y estrategias que faciliten el acceso a la información sobre deberes y derechos de los ciudadanos y los servicios a los que puede acceder en su relación con la entidad, por ejemplo publicar programas y proyectos a desarrollar, publicitar documentos de interés, difundir información sobre contratos, realizar campañas de comunicación con sus usuarios y garantizar el uso de mecanismos legales para ejercer el derecho a la participación ciudadana.

1.1.3 Medios de Comunicación

Constituidos por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la entidad pública, para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.



A partir de las políticas fijadas en materia de Comunicación Organizacional e Informativa, la entidad debe establecer mecanismos internos y externos para socializar la información generada, esto es, diseñar un Plan de Medios de Comunicación.

En este Plan se definen los medios de comunicación de carácter permanente para que la ciudadanía y partes interesadas conozcan lo que se planea y se ejecuta, y puedan realizar el seguimiento correspondiente; los medios además, permiten la necesaria realimentación que genere unidad de criterio, de convicción o de mejoramiento, si es del caso

1.2 Mapa de los Públicos o Grupos de Interés.

La identificación y determinación de los públicos o grupos de interés a los cuales nos dirigimos, llamado también target, es ese conjunto de personas a quienes queremos transmitir nuestros mensajes.

Por eso, al momento de querer llegar a un público objetivo es necesario preguntarse ¿Quiénes son? ¿Dónde están? ¿Qué esperan de la Central de Transportes de Tuluá S.A.?

Debemos tener claro la diversidad de públicos o grupos de interés que tenemos y que cada grupo de destinatarios de nuestra comunicación tiene características específicas e intereses diferentes; es allí cuando podemos pensar que la entidad no tiene una única imagen sino tantas imágenes como grupos diferentes de públicos.

Cada grupo de público lo podemos identificar por la relación que mantiene con la entidad, clasificándolo de la siguiente manera según el mensaje o la información que queremos transmitir:

- **Público Interno:** Lo forman nuestros servidores y colaboradores. Es ese grupo de personas que conforman la entidad y que están directamente vinculados a ella. En el caso de la Central de Transportes de Tuluá S.A., el público interno está conformado por, directivos, funcionarios, contratistas, proveedores, etcétera.
- **Público Externo:** Es la comunidad, el entorno social, los medios de comunicación, entre otros. Este público está determinado por los usuarios de los servicios de la Central de Transportes de Tuluá S.A., ya sea de productos o servicios.



- Público intermedio o mixto: Lo constituyen los contratistas, entidades financieras, el Gobierno Nacional, los ministerios, entre otros.

No se debe olvidar que los públicos o grupos de interés no existen como grupo autónomo, sino en función de la entidad. Así, lo importante a la hora de planificar la comunicación de la entidad es saber quién constituye cada uno de esos grupos de público, dónde se encuentran y qué expectativas e imagen tienen respecto a la entidad.

2 LA INFORMACIÓN

Es un conjunto de datos ordenados y procesados que constituyen uno de los principales recursos de la entidad, reduce la incertidumbre y aumenta el conocimiento con respecto a eventos internos y externos que suceden en la entidad, sustenta la toma de decisiones.

La Información debe cumplir con las siguientes características:

- Objetiva, Que represente la realidad
- Relevante, Para que sea útil y se ajuste a las necesidades
- Verificable, Para comprobar su veracidad
- Significativa, Para que permita su comprensión a todos los usuarios.
- Pertinente, En el momento oportuno
- Consistente y Uniforme, Para su comparación con otro tipo de información
- Equitativa, Para lograr imparcialidad en la información a los usuarios

2.1 Elementos de control en la Información

2.1.1 Información Primaria

Es el conjunto de datos que provienen de fuentes externas como la comunidad y que se procesan al interior de la Entidad, por lo tanto esta información debe ser observada de manera permanente con el fin de reducir riesgos.

El buzón de Quejas y Reclamos constituye un medio directo de información de la entidad con los grupos de interés.

2.1.2 Información Secundaria

Es el conjunto de datos que se originan y procesan y mantienen para la

Cra 20 # 26 - 32 Of. 201 PBX: 224 61 74 - 224 61 75 - 224 38 71 - 224 95 87

www.terminaltulua.com



operación de la Entidad, proveniente de políticas, procesos y actividades. Es la base para establecer la comunicación a nivel interno y su proyección hacia la comunidad, permitiendo la Rendición de Cuentas y garantizando el cumplimiento de obligaciones de información

Esta información da soporte a los principios de Autorregulación, Autocontrol y Autogestión.

2.1.3 Sistemas de Información

Son los recursos humanos y tecnológicos utilizados para producir la información en la Entidad.

Se encargan de capturar, depurar, integrar, procesar, comparar, almacenar y difundir la información en forma oportuna, eficaz y eficiente.

3 LINEAMIENTOS DE LA ENTIDAD

- **Apertura:** La entidad debe ser receptiva y desarrollar en sus funcionarios una cultura de servicio
- **Receptividad:** La entidad debe escuchar y estar abierta, es decir que lo que se escucha tenga la posibilidad de ser realidad para la formulación de Planes y Programas.
- **Actitud de servicio:** La entidad debe ser prestadora de servicio, deber relacionarse con la comunidad con AMABILIDAD,, sencillez y calidad, tanto las DIRECTIVAS como funcionarios deben relacionarse con actitud de disposición total.
- **Interlocución:** El representante Legal y los directivos deben estar en capacidad de desarrollar los diálogos y estar abiertos a la conversación e interactuar con el equipo de trabajo y funcionarios de cualquier Nivel.
- **Trabajo Colaborativo:** La comunicación de facilitar un estado de trabajo participativo, teniendo en cuenta el Estilo de Dirección y ayuda mutua.
- **Sistematización:** La entidad debe sistematizar toda la información.
- **Socialización de la Información:** para que todos los funcionarios dispongan de la información necesaria y elementos para dimensionar su labor y contribuir a la misión y objetivos de la entidad.
- **Visibilidad:** Hacer visible la gestión, informar lo que se esta haciendo



conlleva a la transparencia y genera confianza.

- Publicidad: Generar informes internos y externos de los resultados

4 POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

4.1 POLITICA GENERAL

CON EL FIN DE GARANTIZAR EL LOGRO DE LOS PROPÓSITOS MISIONALES Y LA TRANSPARENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN, Y DE CONSTRUIR CONFIANZA EN TODOS SUS PÚBLICOS, LA COMUNICACIÓN EN LA CENTRAL DE TRANSPORTES DE TULUA S.A. TENDRÁ UN CARÁCTER ESTRATÉGICO Y ESTARÁ ORIENTADA AL FORTALECIMIENTO DE LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL Y DE LA DISPOSICIÓN ORGANIZACIONAL PARA LA APERTURA, LA INTERLOCUCIÓN Y LA VISIBILIDAD. PARA ELLO, LAS ACCIONES COMUNICATIVAS SE EFECTUARÁN SEGÚN LOS PARAMETROS QUE SE ESTABLEZCAN Y LOS PROCESOS COMUNICACIONALES.

4.2 POLITICAS ESPECÍFICAS DE DIRECCION:

4.2.1 Primera política: Carácter de la Comunicación Organizacional

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.

4.2.1.1 Política operativa 1: *La comunicación debe contribuir a crear condiciones para la participación de los funcionarios en la realización de la gestión en sus respectivas áreas y al desarrollo de los objetivos misionales.*

- Lineamiento 1 de la política operativa 1: Las decisiones tomadas por la Gerencia General serán comunicadas oportunamente a los funcionarios a través de los medios que permitan su adecuada difusión y retroalimentación.

Orientaciones operativas:

- La difusión de las decisiones de la Gerencia de interés para todos los funcionarios se hará a través de reuniones, Web, carteleras, o



boletín interno.

- Cuando la información interese sólo a un área específica, el jefe respectivo la difundirá oportunamente a los funcionarios a su cargo.
- Lineamiento 2 de la política operativa 1: Para generar sentido de pertenencia con los funcionarios a su cargo, los directivos desarrollarán un estilo de comunicación tendiente a fortalecer la identidad institucional y la visión compartida.

Orientaciones operativas:

- Los jefes se reunirán cada mes con los funcionarios de su dependencia, con el propósito de conversar sobre aspectos específicos de la dependencia, y fomentar, de este modo, el diálogo y la confianza sobre el desarrollo de los procesos institucionales. Las reuniones se harán en el marco de los comités de MECI.
- Lineamiento 3 de la política operativa 1: Para mejorar las interacciones comunicativas de los funcionarios entre sí y con los diferentes públicos de la Central de Transportes de Tuluá S.A., se desarrollarán sus habilidades y competencias comunicativas estratégicas.

Orientaciones operativas:

- Con el propósito de mejorar el desarrollo de los procesos internos, los jefes promoverán y propiciarán el trabajo en equipo en su dependencia y con los funcionarios de otras áreas.
- En el cumplimiento de sus funciones diarias, los directivos y funcionarios deberán practicar un estilo de comunicación incluyente, de respeto por las ideas y argumentos ajenos, que contribuyan al diálogo y el entendimiento.

4.2.1.2. Política Operativa 2: *Para consolidar su adecuado posicionamiento en la sociedad, la Central de Transportes de Tuluá S.A. implementará una estrategia de construcción de identidad corporativa y de proyección de su imagen institucional.*

- Lineamiento 1 de la política operativa 2: Con el propósito de construir identidad corporativa, todas las publicaciones y presentaciones de la

Cra 20 # 26 - 32 Of. 201 PBX: 224 61 74 - 224 61 75 - 224 38 71 - 224 95 87

www.terminaltulua.com



entidad se harán de acuerdo a lo establecido por el Sistema de Control Interno.

Orientaciones operativas:

- La información oficial y los documentos públicos generados en la Central de Transportes de Tuluá S.A. deberán seguir las pautas de presentación e identificación del **Manual de Imagen Corporativa**.
- La persona responsable de las comunicaciones producirá las plantillas para presentaciones, diseños gráficos, audiovisuales, lemas y materiales de apoyo determinados por el Manual de Imagen Corporativa.

4.2.1.3. Política operativa 3: *La persona responsable de las comunicaciones será la encargada de desarrollar la política general de comunicación, y para ello deberá contar con los recursos humanos y financieros suficientes para ello.*

- Lineamiento 1 de la política operativa 3: La persona responsable de las comunicaciones es la responsable de coordinar la ejecución de las políticas, programas y acciones de comunicación de la entidad.

Orientaciones Operativas:

- 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.
- Lineamiento 2 de la Política operativa 3: La persona responsable de las comunicaciones apoyará a las áreas en la elaboración y corrección de documentos e informes que deban difundirse a nivel interno y externo.

Orientaciones Operativas:

- Los jefes de las áreas deberán solicitar por escrito las necesidades que en materia de redacción y corrección de textos informativos tengan en sus respectivas dependencias.



- La persona responsable de las comunicaciones revisará los textos o documentos informativos producidos por las dependencias y recomendará el formato o los medios para su difusión.

4.2.2 Segunda política: La información es un bien colectivo

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 FLUIDA A TODOS LOS NIVELES MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE PROCESOS QUE GARANTICEN SU ADECUADO FLUJO.

4.2.2.1. Política operativa 1: *Para reducir el rumor, la incertidumbre y la mala interpretación que resultan de la información que proviene de los medios informales, en La Central de Transportes de Tuluá S.A. se garantizará la circulación formal de la información en todos los niveles.*

- Lineamiento 1 de la política operativa 1: Todos los funcionarios deberán actuar con integridad en el cumplimiento de sus funciones, y estar abiertos a transmitir o solicitar oportunamente la información para el desarrollo de los procesos en su dependencia o de las demás áreas de la institución.

Orientaciones operativas:

- Es responsabilidad de todos los servidores públicos con personal a cargo, verificar que los integrantes de su equipo de trabajo reciban y comprendan la información que la Central de Transportes de Tuluá S.A. genera y suministra para el desempeño eficiente de sus funciones y el logro de los objetivos institucionales.
- Los jefes deben transmitir a los conductos regulares las consultas, opiniones, sugerencias y propuestas de su equipo de trabajo respecto a la información ofrecida, y hacer seguimiento para garantizar que la dependencia competente asuma posición en forma oportuna y su pronunciamiento llegue a los colaboradores que originaron el proceso comunicativo.



- Cuando la información sea personal, cada jefe la transmitirá a los interesados en forma directa o mediante reuniones; cuando sea de carácter laboral, lo hará a través de correo electrónico, cartelera interna o reuniones informativas. La persona responsable de las comunicaciones podrá asesorar en la escogencia del formato que mejor ayude a la divulgación.

4.2 2.2 Política operativa 2. *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.*

- Lineamiento 1 de la política operativa 2: Los directivos deben transmitir oportunamente la información de interés laboral a todos los funcionarios de su respectiva área, y velar porque llegue a todos sin distingo alguno.

Orientaciones Operativas:

- La información deberá difundirse oportunamente y por el medio más conveniente.
 - Por ningún motivo, excepto fuerza mayor, los directivos delegarán la divulgación de información de interés laboral en algún funcionario.
 - Cuando la información sea de carácter organizacional y esté relacionada con aspectos lúdicos y recreativos, el directivo podrá delegar a algún funcionario para que la difunda.
- Lineamiento 2 de la política operativa 2: Dentro de una sana discusión y con el objetivo de mejorar la gestión institucional, los funcionarios de cada una de las áreas podrán hacer propuestas sobre el desarrollo de la gestión y proponer mejoras alternativas para mejorar el desarrollo de la misión institucional.

Orientaciones Operativas:

- En la perspectiva del mejoramiento continuo, los jefes promoverán la discusión de temas de interés general, que permita a los funcionarios hacer propuestas sobre el desarrollo de los procesos internos. Las reuniones se harán en el marco de los Comités de Control Interno, y las mesas de trabajo.



- Los funcionarios podrán solicitar al jefe inmediato la realización de reuniones para analizar irregularidades que afecten el desarrollo de la gestión interna o aún la gestión institucional.

4.2.2.3 Política operativa 3: *En concordancia con la política presidencial del Gobierno en Línea, la Central de Transportes de Tuluá S.A. publicará en su página Web y en medios masivos la información sobre apertura de licitaciones y la consecución de contratos de cualquier índole.*

- Lineamiento 1 de la política operativa 3: Se informará a todos los oferentes, de manera amplia y suficiente, las razones técnicas, económicas y legales que conduzcan a la toma de decisiones en los procesos de adjudicación de contratos.

Orientaciones operativas:

- A través de la página Web y los medios de difusión de que se disponga, la Central de Transportes de Tuluá S.A. promoverá la realización de un pacto ético con cada uno de sus proveedores, en el que esté presente la transparencia como principio básico de la contratación de insumos y servicios.
- El Comité de Ética de la Central de Transportes de Tuluá S.A. velará porque sea una constante la transparencia en las actuaciones de los funcionarios en los procesos de contratación y en la administración de los bienes públicos.

4.2.3 Tercera Política: Apertura y visibilidad en la comunicación con la ciudadanía

LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA, LOS CLIENTES Y LOS ORGANISMOS DE CONTROL, SE HARÁ DESDE LA PERSPECTIVA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COMO UN SERVICIO, EL CUAL SE HACE VISIBLE A TRAVÉS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.

4.2.3.1 Política operativa 1: *Las respuestas a las quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos deberán ser oportunas, claras y suficientes.*

- Lineamiento 1 de la política operativa 1: la Central de Transportes de Tuluá S.A. dispondrá de mecanismos para escuchar en forma oportuna y sistemática los requerimientos y necesidades de la ciudadanía, procesarlos y adoptar las medidas pertinentes para



satisfacerlos, de acuerdo con las competencias y posibilidades de la entidad.

Orientaciones operativas:

- Las respuestas a las quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos se darán personalmente a través del Gerente General, en forma escrita, vía Internet o línea telefónica.
- El Secretario informará al Comité de Control Interno, sobre las insatisfacciones de los usuarios con respecto al servicio prestado.
- El comité de Control Interno valorará los casos, los pondrá a consideración del Gerente y lo asesorará en la solución de los inconvenientes presentados por la insatisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado.

4.2.3.2 Política operativa 2: *La Entidad implementará un programa de rendición de cuentas a la sociedad, que posibilite la información oportuna de los resultados más importantes de la gestión fiscal de la entidad.*

- Lineamiento 1 de la política operativa 2: El Programa de rendición de cuentas a la sociedad será coordinado por la persona responsable de las comunicaciones.

Orientaciones operativas:

- La persona responsable de las comunicaciones asesorará al Gerente sobre la oportunidad y el tipo de rendición de cuentas que debe efectuarse.
- La rendición de cuentas deberá hacerse en términos sencillos y en lenguaje entendible para la ciudadanía.

4.2.4 Cuarta política: Interacción informativa con los organismos de Control

LA INTERACCIÓN INFORMATIVA DE LA ENTIDAD CON LOS ORGANISMOS DE CONTROL (CONTRALORIA, CONCEJO MUNICIPAL, PROCURADURÍA) 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, A TRAVÉS DE LOS CANALES OFICIALMENTE ESTABLECIDOS.



4.2.4.1 Política operativa 1. *En el marco del respeto por el principio de separación e independencia de las ramas del poder público, la Central de Transportes de Tuluá S.A. buscará garantizar la circulación fluida y oportuna de información hacia los órganos de control para lo de sus competencias.*

- Lineamiento 1 de la política operativa 1: La comunicación con los Órganos de Control deberá estar enmarcada en los principios de oportunidad, transparencia, independencia y eficiencia.

Orientaciones operativas:

- La relación de la Central de Transportes de Tuluá S.A. con los Órganos de Control deberá ser respetuosa de la autonomía de cada uno de ellos, pero clara en sus planteamientos, buscando de esta manera fortalecer la imagen institucional.
- Se propenderá por la distinción de funciones y el respeto por las competencias de cada uno de los Órganos de Control.
- La rendición de cuentas administrativa es un deber ético y legal de la Entidad, por tanto será el mecanismo para informar sobre su gestión a los Órganos de Control.
- la Central de Transportes de Tuluá S.A. siempre se expresará como una Entidad que en todas sus actuaciones construye y defiende lo público a través de su orientación hacia el bien común.

4.2.5 Quinta política: Interacción informativa con los clientes:

LA INTERACCIÓN INFORMATIVA DE LA ENTIDAD CON LOS CLIENTES SE BASARÁ EN EL RESPETO, LA INDEPENDENCIA, LA OBJETIVIDAD Y LA OPORTUNIDAD; SE DESARROLLARÁ CONFORME A LA LEY Y A TRAVÉS DE LOS CANALES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD.

4.2.5.1 Política operativa 1. *Con total respeto por el manejo de información confidencial de la información suministrada por los clientes de las entidades y personas sujetas de servicios por parte de la entidad, la Central de Transportes de Tuluá S.A. solicitará y entregará, sin excepción, la información necesaria para aplicar en forma oportuna y eficiente el control a los proveedores de servicios de la central.*

- Lineamiento 1 de la política operativa 1: La comunicación con los

Cra 20 # 26 - 32 Of. 201 PBX: 224 61 74 - 224 61 75 - 224 38 71 - 224 95 87

www.terminaltulua.com



CENTRAL DE TRANSPORTES DE
TULUA S.A

clientes deberá hacerse en forma oportuna, respetuosa y clara, y con base en los principios de transparencia y eficiencia.

Orientaciones operativas:

- La comunicación con todos los clientes será fluida y en buenos términos, con el fin de cumplir eficientemente la misión institucional.
- En todo momento deberá propenderse por el logro de una comunicación oportuna, respetuosa y objetiva con los sujetos de control, que permita la consecución de la información necesaria.