



| | | | |
|---|---|--|--------------------------------------|
|  <p>El futuro es de todos</p> <p>Mininterior</p> |  <p>DNBC DIRECCIÓN NACIONAL BOMBEROS COLOMBIA</p> | GESTIÓN DE COMUNICACIONES | |
| | | POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS | Vigente Desde: 30/08/2019 |


DIRECCION NACIONAL DE BOMBEROS DE COLOMBIA

GESTIÓN DE COMUNICACIONES

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS



ORIGINAL

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | GESTIÓN DE COMUNICACIONES | |
| | POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS | Vigente Desde: 30/08/2019 |

1. INTRODUCCIÓN

El proceso de Gestión de Comunicaciones de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia (DNBC) se encarga de desarrollar estrategias de comunicación organizacional e informativa, utilizando medios de comunicación eficaces, acorde con la misión y objetivos de la organización, que aseguren la difusión e intercambio oportuno, transparente y eficaz de la información con los diferentes grupos de interés internos y externos de la DNBC y la consolidación de su imagen institucional.


Estrategias en las que se permitirá vislumbrar un conocimiento más personal de la entidad, lo que nos provee un diagnóstico de cómo opera y cómo son sus lazos de cooperación, pero es de precisar que la comunicación no solo debe ser un aspecto estático de análisis sino también de participación, a ello nos referimos a que el proceso de Gestión de Comunicaciones debe encontrarse en los niveles más altos de decisión de la organización ya que, su campo de planeación, ejecución y evaluación, es realizado bajo una vista panorámica que le permite ver cómo está evolucionando la entidad en el cumplimiento de su misionalidad.

La comunicación interna siendo uno de los dos ejes funcionales del proceso de Gestión de Comunicaciones en la entidad, propenderá un espacio de confianza entre los colaboradores en la alineación de los objetivos a lograr. De otro lado, la exaltación de actitudes y valores de la organización serán reforzados a través de la apropiación de la cultura institucional.

Asimismo, como segundo eje la comunicación pública o externa y su relación con la organización, permitirá entender cuál es el alcance de nuestra labor como servidores/funcionarios públicos y de la importancia de la imagen institucional en relación con los distintos públicos de interés, partiendo del vínculo sólido entre la Comunicación Interna y Cultura Organizacional, las cuales tejen sentidos que unifican y direccionan a la entidad.

Finalmente, la Comunicación y la Organización, convergen en su espacio de interacción y relación debido al lenguaje compuesto por símbolos, palabras verbales o no verbales dentro de la entidad, con el fin de posibilitar un logro colectivo que se traduce a un mecanismo de expresión del cual el círculo perteneciente participa.

ORIGINAL

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | GESTIÓN DE COMUNICACIONES | |
| | POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS | Vigente Desde: 30/08/2019 |

2. OBJETIVOS

a. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar estrategias de comunicación organizacional utilizando medios eficaces, acorde con la misión y objetivos de la Dirección Nacional de Bomberos - DNBC, que aseguren la difusión e intercambio oportuno, transparente y eficaz de la información a través de nuestros dos ejes comunicacionales (internos y externos).

b. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Promover a través de diferentes estrategias la socialización, comunicación, divulgación e información de los proyectos, planes y acciones de la DNBC.


Fortalecer la comunicación interna de la DNBC, a través de un diagnóstico que facilite la identificación y potencialización de habilidades que estén dirigidas al cumplimiento misional y estratégico de la entidad.

Generar espacios de participación y apropiación de identidad corporativa para consolidar la reputación institucional donde convergen los públicos interesados en la actividad Bomberil

Fortalecer las relaciones con los medios de comunicación, masivos, digitales, comunitarios, independientes, entre otros.

3. ALCANCE


El presente documento, es la guía fundamental para la ejecución de las actividades de comunicaciones dentro de la organización, lo dicho en colaboración de los funcionarios y contratistas de la DNBC, al igual que los usuarios externos de la entidad.

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | GESTIÓN DE COMUNICACIONES | |
| | POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS | Vigente Desde: 30/08/2019 |

4. DEFINICIONES

- **Apertura:** Capacidad organizacional de estar disponible. La Entidad pública debe su existencia a la participación ciudadana, por ende, debe propiciar espacios para el intercambio comunicacional de la información dentro de un carácter comunal.
- **Comunicación:** La comunicación es una acción de interacción simbólica que bien conducida posee un carácter transformador de la sociedad y no solo en concepto de masa, sino desde círculos específicos como los organizacionales.
- **Comunicación Educativa:** Herramienta pedagógica que permite la construcción de significados colectivos e interacción con los mismos, a partir de un objetivo en común, en este caso la cultura de resiliencia.
- **Comunicación Informativa:** Campo de actuación de la comunicación pública que busca que las entidades se expresen frente a la sociedad y a las partes interesadas, comunicándoles su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente, esta clase de información se encuentra asociada a los medios de comunicación y de manera más específica al periodismo, en donde la veracidad, transparencia, suficiencia y oportunidad de la información emitida son garantizados por el actuar de las oficinas de prensa o comunicaciones o quien asuma estas funciones.
- **Comunicación Pública:** Espacio construido por diversos actores pertenecientes al Estado que ponen a disposición información o contenidos para el “alcance de todos, y que salvaguarda al ciudadano de la opresión del Estado y de la Iglesia, al tiempo que le facilita la libre expresión de sus opiniones, intereses y reclamos”. (Jaramillo, 2004 p. 5)
- **Comunicación Organizacional:** Campo de la comunicación, que busca garantizar el orden y coherencia desde el punto de vista de la articulación de acciones y esfuerzos para lograr el propósito misional. Este se refiere a la comunicación interna y de ella dependen las señales que la entidad envía hacia la sociedad, reierten sobre su imagen y condicionan sus márgenes de credibilidad, además de orientar la difusión de políticas y la información generada dentro de la entidad para una clara identificación de objetivos, estrategias, planes, programas y proyectos hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.
- **Estrategia:** Tácticas y acciones que atienden las necesidades y problemas del componente comunicacional, específicamente la baja cantidad y calidad de relacionamiento laboral por parte de los actores de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.

ORIGINAL



| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | GESTIÓN DE COMUNICACIONES | |
| | POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS | Vigente Desde: 30/08/2019 |

- **Interlocución:** Capacidad de construir sentido y visión compartida. Hace referencia a cuando el dirigente y la organización desarrollan la capacidad de dialogar y estar abiertos a conversar e interactuar con sus equipos de trabajo.
- **Medios De Comunicación:** 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.

Usualmente se utiliza este término para hacer referencia a los medios de comunicación masivos. De igual forma dentro de la entidad, deben considerarse como tal, las carteleras, las circulares informativas, los memorandos, las reuniones de trabajo, y los medios de comunicación electrónica como: la intranet, el correo electrónico, salas de conversación y redes sociales, entre otros.

- **Rendición de Cuentas:** Control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de buen Gobierno.
- **Posicionamiento:** Visibilización de la gestión tanto administrativa como misional de la entidad que sea ejemplo para las entidades con estructura pública.
- **Público Objetivo:** 'Parte interesada', y que se refiere a todas aquellas personas u organizaciones afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa.
- **Redes Sociales:** Sitios de Internet y aplicaciones formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común (como amistad, parentesco, trabajo) y que permiten el contacto entre estos, de manera que se puedan comunicar e intercambiar información.
- **Reputación:** Conjunto de percepciones que tienen sobre la empresa los diversos grupos de interés con los que se relaciona (stakeholders), tanto internos como externos. Es resultado del comportamiento desarrollado por la empresa a lo largo del tiempo y describe su capacidad para distribuir valor siendo este un Indicador no financiero contribuido por los mismos stakeholders.
- **Relaciones Públicas:** Elemento que evalúa las actitudes públicas, identifica temas que pueden producir una preocupación pública y ejecuta programas para la comprensión y aceptación de sus públicos, evaluando las actitudes y acciones de los mismos.
- **Organización:** Sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella.

ORIGINAL

| | | |
|--|--|--------------------------------------|
|  El futuro es de todos Mininterior  | GESTIÓN DE COMUNICACIONES | |
| | POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS | Vigente Desde: 30/08/2019 |



- Visibilidad: Se relaciona con informar las políticas, los programas y planes que adelanta la entidad a favor de la comunidad y la manera como invierte los recursos asignados por el Estado. Cuando se es visible se genera confianza y se construye una imagen institucional sustentada en el sentido de pertenencia de los ciudadanos hacia la entidad y su gestión.

5. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia de 1991. Artículo 20: "Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación... No habrá censura.
- Ley 80 de 1993 "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública"
- Ley 1150 de 2011 "Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
- Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 1082 de 2015 "Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional". Art. 2.2.1.1.1.7.1. publicidad en el Secop.
- Resolución 439 del 6 de noviembre de 2015 de la DNBC "Por medio de la cual se adopta el Código de Ética y Buen Gobierno"
- Resolución Interna 396 de 2015 de la DNBC a través de la cual se reglamenta el trámite de PQRSD al interior de la entidad.
- Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015. Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

ORIGINAL



| | | |
|--|--|---|
|  El futuro es de todos Mininterior  DNBC <small>DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS</small> <small>COLOMBIA</small> | GESTIÓN DE COMUNICACIONES | |
| | POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS | Vigente Desde: 30/08/2019 |

6. POLÍTICAS

a. APOYO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

En aras de garantizar el flujo de información y fortalecimiento de la imagen institucional, el proceso de Gestión de Comunicaciones acompañará a los procesos misionales y estratégicos; para lo cual será necesario e importante la inclusión del proceso para la visibilización de la gestión administrativa, eventos, reuniones, comités, como la gestión operativa en salidas de campo.

b. CARÁCTER ESTRATÉGICO

Los directivos aplicarán estrategias de comunicación propuestas para el eficiente logro de los objetivos misionales.

La comunicación deberá gozar de un espacio institucional para lo cual se proferirán los actos administrativos pertinentes y se realizará la provisión de los recursos financieros suficientes, con miras a implementar la política de comunicación.

Se generarán estrategias que garanticen la participación ciudadana en la política pública Bomberil.

c. COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO INTERNO

Los servidores públicos y contratistas de la entidad deben interiorizar la visión, misión y objetivos institucionales en concepto y práctica.

Las relaciones entre los servidores públicos y contratistas deben estar basadas en el diálogo, el respeto y la participación, para la promoción permanente del trabajo en equipo, contribuyendo al fortalecimiento de un clima laboral saludable, el cual se basa en una gestión ética, eficiente y eficaz.


d. COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO EXTERNO

La comunicación de la entidad se orienta a la prestación de un servicio de calidad, donde se debe practicar la escucha, receptividad y empatía frente a los usuarios quienes en su mayoría son Cuerpos de Bomberos, aplicando la transparencia en todas sus actuaciones y la rendición de cuentas oportunas y suficientes sobre su gestión.

e. APERTURA Y VISIBILIDAD EN LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

La comunicación con los usuarios que acuden a la DNBC se hace en términos de respeto, claridad, pertinencia, oportunidad y transparencia, teniendo en cuenta que la razón de ser de la administración es la prestación de un servicio de excelente calidad.

ORIGINAL

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | GESTIÓN DE COMUNICACIONES | |
| | POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS | Vigente Desde: 30/08/2019 |

El contacto de cualquier persona, entidad pública o privada o cuerpo de bomberos con un área específica de la entidad se asume como un contacto institucional y por tanto se demuestra interés por atender sus requerimientos y orientarlo adecuadamente.

En aplicación de los principios de acceso a la información pública y de rendición de cuentas, la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia informa en las respectivas audiencias sobre sus actuaciones y gestión.

Las respuestas que se den a los requerimientos de los usuarios deben ser personalizadas, oportunas y sin evasivas.

f. VOCERÍAS INSTITUCIONALES

La Dirección Nacional de Bomberos establece sus voceros autorizados en temas estratégicos de su gestión y misión, quienes se expresan únicamente en los temas que son de su competencia. En la actualidad, los voceros autorizados por la Dirección Nacional son el Director Nacional de Bomberos, el Subdirector Estratégico y de Coordinación Bomberil y el Asesor del Despacho.

La Entidad define y promulga los criterios de manejo de la información, cuidado de imagen corporativa y confidencialidad, que deben seguir todos los funcionarios y colaboradores de la entidad.



g. RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El proceso de Gestión de comunicaciones es el encargado de coordinar todo lo relacionado con los enunciados públicos, tanto en la entidad y sus voceros frente al tema de los medios de comunicación.

A través de los medios de comunicación se difunde la gestión realizada por la DNBC y se adelantan programas y/o campañas en los canales comunitarios e institucionales y emisoras comunitarias en temas que requieran promoción en medios masivos.

h. ORGANISMOS DE CONTROL

En el marco del respeto por el principio de separación e independencia de las ramas del poder público, la DNBC busca garantizar por todas las formas a su alcance la circulación fluida y oportuna de información hacia los órganos de control.

| | | |
|--|--|---|
|  El futuro es de todos Mininterior  DNBC <small>DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS COLOMBIA</small> | GESTIÓN DE COMUNICACIONES | |
| | POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS | Vigente Desde: 30/08/2019 |

7. ROLES Y RESPONSABILIDADES

a. PROFESIONAL ESPECIALIZADO EN COMUNICACIONES

Velar, formular, adoptar y ejecutar la Política de Comunicaciones junto con los procesos comunicativos (planes, proyectos, estrategias y demás), orientados a consolidar la identidad e imagen de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, al tiempo que cumple con los objetivos propuestos en el marco de fortalecimiento de la política pública Bomberil y lo establecido por el Ministerio del Interior.

b. EQUIPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Ejecutar, apoyar y realizar el comité creativo que les permita dar cumplimiento a la Política de Comunicaciones y los programas, planes y proyectos estratégicos comunicativos, trazados para cada vigencia, generando contenidos dinámicos, informativos y formativos que fortalezcan la cultura de conocimiento, prevención y resiliencia del país.

c. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA

Garantizar el buen funcionamiento de la infraestructura de los sistemas informáticos y redes de la entidad. De igual manera, brindar el soporte técnico requerido para subsanar las fallas que eventualmente se puedan presentar en cada uno de ellos.

d. FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DE LA ENTIDAD

Participar y ser facilitadores de la información en el momento en que esta sea requerida por el equipo de comunicaciones, apoyando la circulación de la información verídica y el establecimiento de una cultura comunicacional basada en la cooperación y trabajo en equipo.

8. COMUNICACIÓN INTERNA – COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación interna es un instrumento indispensable y transversal de la entidad que permite lograr mayor competitividad, compromiso y consenso dentro de toda la estructura organizativa en el cumplimiento de su misionalidad, ello apoyado por la cultura organizacional, desde donde se piensan las estrategias para el fortalecimiento y apropiación del concepto comunicacional junto con su importancia en la entidad.

a. METAS INTERNAS COMUNICACIONALES


- o Gestionar correctamente la comunicación interna de la organización con el fin de propender un espacio de confianza entre los colaboradores y la alineación de los objetivos a lograr, dichas actitudes y valores será reforzado a través de la apropiación de cultura institucional.

ORIGINAL



El futuro es de todos Mininterior

06/09/2019
 Página 9 | 13
 Carrera 30 No. 85A-39/47 Bogotá D.C.
 Teléfonos: (1) 2571281/2571263/2571275
 2571663/257116776184218 Ext. 146
 E-mail: atencionciudadano@dnbc.gov.co
 Celular: 3102414387
 Pagina web: bomberos.mininterior.gov.co

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | GESTIÓN DE COMUNICACIONES | |
| | POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS | Vigente Desde: 30/08/2019 |



- Orientar a los directivos de la entidad sobre la aplicación, beneficios y resultados de un plan de comunicación acorde con las necesidades vigentes, que vaya enfocado a fortalecer la comunicación interna de la entidad.
- Establecer mesas de trabajo con los gestores de los procesos que conforman la entidad con el fin de ejecutar el plan de comunicación, facilitar el flujo y relacionamiento laboral entre los actores internos DNBC.
- Incrementar la participación de los funcionarios y contratistas en la producción de contenidos propios, adopción de prácticas de comunicación y relacionamiento laboral interno.
- Apoyar la difusión y establecimiento de la cultura comunicacional por medio de los contenidos generados por funcionarios y contratistas, a través de los canales establecidos por la entidad.

"El comunicador interno además de poseer las competencias y habilidades requeridas por su rol debe gestionar la comunicación interna con un doble sentido: optimizar los canales y promover un cambio cultural" (Brandolini A., 2009)

b. CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

- Correo Electrónico Institucional: Es el canal de comunicación interna que se utiliza para la difusión de mensajes masivos dirigidos al personal de la entidad.
- Líneas Móviles: Canales de contacto fijos y móviles que facilitan el contacto inmediato con el personal de la entidad, así como la inmediatez de información requerida por el equipo de Comunicaciones.
- Google Hangouts: Aplicación de mensajería multiplataforma desarrollada por el servicio de Google, adquirido por la entidad con el objetivo de facilitar el contacto laboral con los integrantes de la organización.
- Cartelera Fijas y Digitales: Son medios de comunicación interna cuyo fin es dar a conocer noticias generales de los bomberos de Colombia, y difundir la información institucional para conocimiento del público interno.
- Canal de Datos: Piezas gráficas generalmente publicados en monitores – pantallas de la infraestructura, utilizadas para generar impacto en el público interno acerca de temas y actividades de interés.

ORIGINAL

| | | |
|--|--|--------------------------------------|
|  El futuro es de todos Mininterior  | GESTIÓN DE COMUNICACIONES | |
| | POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS | Vigente Desde: 30/08/2019 |

c. USUARIOS INTERNOS

Funcionarios de planta, contratistas, personal de servicios generales y de seguridad.

El propósito de gestionar la comunicación interna, es reforzar las relaciones entre sus integrantes, ello con el fin de visibilizar un clima organizacional saludable donde se construya una visión compartida entorno a ejes estratégicos organizacionales, cumplimiento de logros misionales y sentido de pertenencia con la entidad.

9. COMUNICACIÓN EXTERNA


La comunicación externa propicia la interacción de la entidad con las distintas partes interesadas que son: organizaciones, comunidades y ciudadanos interesados en nuestra actividad, contribuyendo así a mejorar las relaciones y redes de comunicación en la promoción de servicios con base en la información, bajo los principios de oportunidad, accesibilidad y confiabilidad.

a. CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

- Portal Web: Herramienta que divulga información de carácter público acerca de políticas, planes, programas, proyectos, trámites y servicios que ofrece la entidad.
- Correo Electrónico de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias: Canal de contacto, donde el ciudadano y públicos interesados interponen, peticiones, quejas, reclamos y denuncias mediante el correo electrónico atencionciudadano@dnbc.gov.co
- Redes Sociales: Recurso de interacción continua que nos permite como entidad acercarnos a las partes interesadas en nuestra gestión, con el fin de facilitar el conocimiento de nuestras acciones y evidenciar nuestro actuar comprometido y transparente.
- Whatsapp: Aplicación de mensajería directa con los usuarios, la cual permite una difusión de información más personalizada con objetivos institucionales para el público Bomberil y de la organización.
- Medios Masivos de Comunicación: Espacios de información brindados por noticieros, publicaciones digitales y/o franjas radiales para la publicación de información en temas de políticas Bomberiles, dichas declaraciones son realizadas por el Director Nacional de Bomberos de Colombia o quien él en coordinación con la oficina de gestión de comunicaciones designe.
- Rueda de Prensa: Acto informativo que reúne a medios de comunicación donde el Director Nacional de Bomberos como vocero encargado, en apoyo de la oficina de gestión de Comunicaciones y demás directivos, realiza la divulgación a la opinión

ORIGINAL



| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | GESTIÓN DE COMUNICACIONES | |
| | POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS | Vigente Desde: 30/08/2019 |

pública de una situación o versión de un hecho institucional, Bomberil o administrativo de relevancia local, nacional o Internacional.



b. USUARIOS EXTERNOS

Son aquellas personas que no pertenecen, laboran y/o prestan sus servicios a la Dirección Nacional de Bomberos.

Los usuarios externos se clasifican en:

- Organizaciones No Gubernamentales: Las ONG son cualquier grupo de ciudadanos voluntarios sin ánimo de lucro que surge en el ámbito local, nacional o internacional, de naturaleza altruista y dirigida por personas con un interés común. Técnicamente las ONG son entidades de derecho privado, sin ánimo de lucro, con claros objetivos de beneficio social, tienen trabajo voluntario y reinvierten sus excedentes en su objeto social.
- Particulares: Personas interesadas en los temas institucionales.
- Órganos de Control: Especialmente, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Contralorías Territoriales, Personerías.
- Gremios y Universidades: Asociaciones de profesionales, universidades, docentes, representantes estudiantiles, gremios ganaderos, agrícolas, del comercio, el transporte, la industria o la construcción, entre otros.
- Medios de comunicación: Prensa, radio, televisión regional, nacional e internacional.
- Entidades estatales y territoriales: Ministerios, Departamentos Administrativos, Unidades Administrativas Especiales, Superintendencias, Departamentos, Municipios, y en general, las Entidades centralizadas y descentralizadas del sector Ejecutivo.
- Instituciones que integran los Bomberos de Colombia: Cuerpos de Bomberos Voluntarios, Cuerpos de Bomberos Oficiales, Bomberos Aeronáuticos, Juntas Departamentales de Bomberos, Confederación Nacional de Cuerpos de Bomberos de Colombia, Delegación Nacional de Bomberos de Colombia, Junta Nacional de Bomberos de Colombia.
- Unidades Bomberiles: son los siguientes usuarios:
 - Bomberos Oficiales: empleados públicos o del sector oficial, que prestan su servicio en la actividad Bomberil, por cuenta del respectivo Municipio o Distrito.

ORIGINAL

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|   | GESTIÓN DE COMUNICACIONES | |
| | POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE BOMBEROS | Vigente Desde: 30/08/2019 |

- Bomberos Aeronáuticos: personas que cuentan con certificado aeromédico, licencia de bombero aeronáutico expedida por la autoridad competente y estén nombrados y vinculados como tal a la entidad Aeronáutica Civil de carácter oficial o a la entidad territorial donde presten su servicio.
- Bomberos Voluntarios: personas que cumplen con todos los requisitos de formación Bomberil y son reconocidos como tal, integran las filas de la Institución y asisten a las actividades propias de la misma de acuerdo a lo estipulado en las leyes, decretos reglamentarios, los reglamentos y los estatutos de cada Institución Bomberil, pudiendo ejercer la actividad con o sin remuneración alguna.

Estos pueden ser:

- Bomberos Voluntarios en servicio activo operativo: son quienes participan en la prevención, atención y control de incidentes y tienen mando sobre el personal de acuerdo a su grado o rango;
- Bombero Honoríficamente retirado: Es quien, habiendo prestado sus servicios a la Institución en forma destacada y valiosa, a su retiro definitivo como Bombero Voluntario en servicio activo, merece esta distinción a criterio del Consejo de Oficiales.

10. CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA | CAMBIO | VERSIÓN |
|------------|---|---------|
| 16/02/2016 | Emisión Inicial Oficial | 1 |
| 30/08/2019 | Actualización al documento en general y nuevo enfoque comunicativo. | 2 |

| | | | |
|---|---|---|--|
| Elaboró Nombre: Paula Mora Neira Pamela Urrea Rodríguez Cargo: Contratistas Firmas: | Revisó Técnicamente Nombre: Capitán Edgar Molina Macías Cargo: Gestor del Proceso Firma: | Revisó Metodológicamente Nombre: Laura González Barbosa Cargo: Profesional Especializado Planeación Firma: | Aprobó: Nombre: Capitán German Andrés Miranda Montenegro Cargo: Director General Proceso Firma: |
|---|---|---|--|

ORIGINAL