

ALCALDIA MUNICIPAL DE CANDELARIA



Sistema de Gestión de Calidad

PLAN DE COMUNICACIONES

Versión 4

Código: 54-PDE-PL-01

Proceso: Direccionamiento Estratégico – PDE

Agosto 2015

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PLAN DE COMUNICACIONES	Código: 54-PDE-PL-01
		Fecha: 05-Septiembre-2013
		Versión: 4
		Página 2 de 17

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. NUEVAS TECNOLOGÍAS	4
3. POLÍTICA DE LA CALIDAD	5
4. VALORES CORPORATIVOS.....	5
5. OBJETIVOS DE LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN	6
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	6
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
6. NORMAS COLECTIVAS DE LA COMUNICACIÓN	7
6.1 POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.....	7
7. DEFINICIÓN Y EJECUCIÓN DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA INTERNA	8
7.1 DESTINATARIOS INTERNOS	8
7.2 ACCIONES A EMPRENDER – NIVEL INTERNO	8
7.3 ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	9
7.4 MEDIOS PROPIOS	9
7.5 SEÑALES DE PROGRESO	10
7.6 MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN	11
8. POLÍTICAS OPERACIONALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA	11
8.1 DESTINATARIOS EXTERNOS	12
8.2 ACCIONES A EMPRENDER - NIVEL EXTERNO	12
8.3 ESTRATEGIAS.....	12
8.4 PROCEDIMIENTOS	13
8.5 CANALES UTILIZADOS	13

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PLAN DE COMUNICACIONES	Código: 54-PDE-PL-01
		Fecha: 05-Septiembre-2013
		Versión: 4
		Página 3 de 17

8.6 SEÑALES DE PROGRESO O RESULTADOS DE LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIONES.	14
8.7 MATRIZ DETALLADA DE ACTIVIDADES.....	15

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PLAN DE COMUNICACIONES	Código: 54-PDE-PL-01
		Fecha: 05-Septiembre-2013
		Versión: 4
		Página 4 de 17

1. INTRODUCCIÓN

Para hablar de Políticas Públicas de Comunicación, debemos tener claro el concepto de la comunicación entendida como herramienta fundamental de la acción política. La administración de las licencias de los medios de difusión, la regulación de los espacios de publicidad, la definición de las formas de explotación y propiedad de las empresas de comunicación, la estrategia escogida para informar los actos de gobierno, la responsabilidad con que se garantiza o no el acceso a la información en medios públicos, privados y comunitarios, son sólo algunos de los múltiples aspectos que conforman las “políticas públicas de comunicación” de cualquier entidad territorial.

De tal manera, estas políticas refieren a derechos y responsabilidades del Municipio de Candelaria en todo aquello que involucra a la comunicación. Se podría decir por tanto, que la Política Pública de Comunicación Estratégica contribuye a definir los alcances y límites de la gobernabilidad en el Municipio.

Al lograr articular el trabajo coordinado entre las secretarías de manera conjunta podremos establecer un mecanismo óptimo que nos permitirá circular la información constante entre Alcalde, jefes de despacho y empleados en general, hablando de esta manera del mejoramiento de la comunicación interna que paralelamente será el primer paso para alcanzar el mejor nivel en la comunicación externa, pues se socializarían todos los proyectos, programas y gestión de la Alcaldía hacia los medios y comunidad en general.

2. NUEVAS TECNOLOGÍAS

A la par de la modernización del país crecen las necesidades para mejorar en Candelaria, tanto en equipos como en capacitación a los funcionarios en el manejo y acceso a las nuevas tecnologías, que paso a paso se ha convertido en una de las herramientas de comunicación más usadas por los candelareños.

Por ello, desde la Alcaldía Candelaria Nuestro Compromiso, se trabaja para consolidar a la localidad como una ciudad inteligente, implementada el uso de las tics que permitirá optimizar los canales de comunicación de la municipalidad.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PLAN DE COMUNICACIONES	Código: 54-PDE-PL-01
		Fecha: 05-Septiembre-2013
		Versión: 4
		Página 5 de 17

3. POLÍTICA DE LA CALIDAD

Comprometido con la Calidad, el Municipio de Candelaria acorde con la normatividad vigente, orienta su gestión hacia la entrega de obras, bienes y servicios con oportunidad, confiabilidad y transparencia, para una mejor calidad de vida de sus habitantes, contando con talento humano competente, procesos normalizados que mejoran continuamente, incorporando tecnología apropiada, estableciendo canales adecuados de comunicación y divulgación que faciliten el suministro y manejo de la información.

4. VALORES CORPORATIVOS

- Compromiso
- Honestidad
- Calidad
- Lealtad
- Creatividad
- Transparencia
- Compañerismo
- Respeto
- Transparencia
- Ética

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PLAN DE COMUNICACIONES	Código: 54-PDE-PL-01
		Fecha: 05-Septiembre-2013
		Versión: 4
		Página 6 de 17

5. OBJETIVOS DE LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

5.1 OBJETIVO GENERAL

Alienar la difusión de políticas y la información interna para que exista una clara identificación de los objetivos, estrategias, programas, proyectos y gestión adelantada por la administración municipal de Candelaria, dirigida a los grupos de interés teniendo en cuenta el apoyo de los medios de comunicación.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar una política de Comunicación Estratégica para el municipio de Candelaria Valle del Cauca, que favorezca el flujo de información entre jefes de despacho y funcionarios (ascendente), funcionarios y jefes de despacho (descendente) y horizontal entre directivos y Alcalde municipal, responsables de los procesos que se adelantan en la administración.
- Establecer e identificar los canales de comunicación efectivos para que ciudadanos y empresas del ente territorial conozcan y entiendan el alcance y la funcionalidad de las herramientas de interacción con la institucionalidad.
- Optimizar los canales de comunicación con las entidades encargadas del control y grupos de interés dando a conocer informes internos y resultados adelantados por la gestión.
- Propiciar espacios con los medios de comunicación para difundir la información veraz y oportuna generada al interior del municipio, fortaleciendo los mecanismos de comunicación externos.
- Fortalecer los canales de flujo de información para que el proceso de comunicación sea dinámico y no exista el espacio para la desinformación que pueda impactar la estabilidad organizacional.
- Generar espacios para llevar a cabo audiencias públicas de rendición de cuentas y fortalecer el servicio de publicación de tramites y formularios oficiales.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PLAN DE COMUNICACIONES	Código: 54-PDE-PL-01
		Fecha: 05-Septiembre-2013
		Versión: 4
		Página 7 de 17

6. NORMAS COLECTIVAS DE LA COMUNICACIÓN

- Que mediante la resolución 1450 de 2013 del 13 de agosto de 2013 se adopta el plan de comunicación organizacional e informativa en la administración central del municipio de Candelaria.
- Que la Constitución política en su artículo 20 establece que se “garantiza a todas las personas 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”.
- Que la ley 87 de 1993, “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”, en su artículo 6 dispuso que “El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos, al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del Control Interno, también será responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos.
- Difundir las informaciones de la Administración Municipal hacia la comunidad orientada en su objeto social y la prestación de los servicios públicos, de acuerdo con la normatividad de la ley 962 de 2005.
- Comunicar a los funcionarios sobre las acciones que realiza la entidad.
- Informar las decisiones que define la Alcaldía y que son impacto para los trabajadores.
- A partir de estas normas se define como la Política de Comunicación Pública:

6.1 POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Orientar la comunicación como un eje estratégico y transversal en todos los procesos y procedimientos de la Alcaldía, al igual que la difusión de las estrategias, planes, programas, proyectos y gestión realizada en la entidad, fortaleciendo la visión compartida y enfocándola hacia la construcción de la confianza en todas las partes interesadas.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PLAN DE COMUNICACIONES	Código: 54-PDE-PL-01
		Fecha: 05-Septiembre-2013
		Versión: 4
		Página 8 de 17

7. DEFINICIÓN Y EJECUCIÓN DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA INTERNA

Teniendo en cuenta que la Administración “Candelaria Nuestro Compromiso” es la responsable de implementar la estrategia y lograr que los ciudadanos se involucren y utilicen los servicios ofrecidos, por ello es necesario que desde el interior de la organización se desplieguen actividades que permitan generar en los servidores públicos las competencias necesarias en el uso y el manejo de las diferentes aplicaciones para prestar un mejor servicio y lograr el fortalecimiento corporativo, cumpliendo de esta manera con el MECl, políticas que deberán ser supervisadas desde la dirección de Control Interno.

7.1 DESTINATARIOS INTERNOS

Servidores públicos: Alcalde, Secretarios de Despacho, Asesores, Contratistas y Carrera Administrativa.

7.2 ACCIONES A EMPRENDER – NIVEL INTERNO

- Mantener la comunicación entre el despacho hacia los directivos y empleados a fin de socializar avances, proyectos e impartir el direccionamiento de la alcaldía.
- Propiciar mesas de trabajo entre jefes de dependencia y funcionarios para retroalimentarse de información y planificación, direccionando de esta manera el equipo de trabajo para el cumplimiento de objetivos.
- Mantener la comunicación entre los empleados hacia las áreas directivas, con el fin de hacer el seguimiento continuo de la gestión que adelanta cada dependencia.
- Usar de manera acertada todas las herramientas de comunicación propias de la administración para mantener informado a funcionarios en el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales y asegurarse del entendimiento y cumplimiento, generando espacios propicios para que exista un adecuado flujo de información entre todos los empleados.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PLAN DE COMUNICACIONES	Código: 54-PDE-PL-01
		Fecha: 05-Septiembre-2013
		Versión: 4
		Página 9 de 17

- Fomentar la unidad de pensamiento al interior de la Administración alrededor de la Misión, Visión, políticas de calidad y valores.
- Propender por la actitud de todos los funcionarios para dar y recibir información de dominio público sin restricción alguna de forma oportuna y veraz.
- Mantener la imagen corporativa para todos los documentos internos y externos, comunicados de prensa, pautas publicitarias de acuerdo con los parámetros establecidos por la Alcaldía.
- Disponer de archivo histórico con información que haya sido publicada en medios de comunicación.
- Todo el personal de la entidad debe trabajar para contribuir al fortalecimiento de la imagen, credibilidad y reputación de la misma.

7.3 ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

- Desarrollar un cronograma de reuniones o consejos de gobierno y socializar la gestión e impartir nuevas directrices.
- Desarrollar un cronograma de reuniones entre cada secretario de despacho y los funcionarios de su dependencia para compartir información, direccionar al equipo de trabajo y escuchar las inquietudes de los trabajadores.
- Mantener actualizada la página web y el Intrafile como un mecanismo de comunicación hacia todo el personal.
- Alimentar el sistema de carteleras con información actualizada.
- Distribuir un boletín de noticias interno (físico y online) que permita mantener el flujo de información activo y regulado, disminuyendo así el fenómeno de la desinformación y los rumores.

7.4 MEDIOS PROPIOS

- Página Web.
- Facebook
- Boletín informativo

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PLAN DE COMUNICACIONES	Código: 54-PDE-PL-01
		Fecha: 05-Septiembre-2013
		Versión: 4
		Página 10 de 17

- Intrafile
- Email institucionales
- Carteleras
- Buzones
- Outlook
- Cronograma de reuniones para todos los funcionarios con los directivos, en donde se mantenga un flujo de información constante sobre los avances de gestión que se adelanta, lo cual hace parte de las políticas de comunicación que deben ser cumplidas en la organización.
- Cronograma de reuniones mensuales de cada secretario de despacho con los empleados de su dependencia para mantener el flujo de información y socializar el balance de la gestión, lo cual hace parte de las políticas de comunicación, que deben ser cumplidas por la organización.
- Charlas de motivación y conferencias en beneficio de la actualización laboral y capacitación de los empleados, las cuales serán programadas a lo largo de cada año.
- Material adicional impreso o cualquier otro tipo para apoyar campaña de valores.
- Capacitaciones de atención al ciudadano.

7.5 SEÑALES DE PROGRESO

- Cumplimiento de la propuesta de Política general de Comunicación, desplegada en políticas de dirección operativa, considerando tanto la comunicación organizacional como informativa.
- Despliegue oportuno de estrategias enmarcadas en la política de carácter estratégico de la comunicación.
- Cumplimiento de guía del plan de medios tanto para la comunicación organizacional, como para la informativa.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PLAN DE COMUNICACIONES	Código: 54-PDE-PL-01
		Fecha: 05-Septiembre-2013
		Versión: 4
		Página 11 de 17

- Aplicación acertada de las políticas de comunicaciones en el marco del diseño e implementación del MECI.
- Disminución de los rumores al interior y hacia el exterior de la entidad.
- Mayor interés de los funcionarios en participar en el desarrollo de las actividades de la entidad.
- Relaciones de respeto y cordialidad.
- Mayor productividad y mejoramiento de los procesos.
- Mejoramiento de las relaciones interpersonales.
- Canales de información abiertos que permiten el flujo constante de comunicación de forma que los funcionarios estén al tanto siempre de lo que ocurre en la entidad.

7.6 MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN

- Consulta a los funcionarios de la entidad, de carácter obligatorio, a partir de la cual se realizará un balance de las estrategias de comunicación adelantadas y se procura el mejoramiento de las mismas.
- Buzón de sugerencias.
- Correo Outlook.
- Intrafile
- MSN institucional.

8. POLÍTICAS OPERACIONALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Partiendo de la estrategia de Gobierno en línea que busca el acercamiento entre el ciudadano y la Administración pública, se plantea que para el sostenimiento del flujo de información desde la Alcaldía, con el fin de hacer pública la gestión y fortalecer la buena imagen de la entidad y transparencia de los procesos y procedimientos que se adelantan en ella, es necesario cumplir con el sistema MECI 1000:2005, el cual se constituye en un instrumento obligatorio para asegurar la buena gestión administrativa de las entidades y el logro de la misión y objetivos

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PLAN DE COMUNICACIONES	Código: 54-PDE-PL-01
		Fecha: 05-Septiembre-2013
		Versión: 4
		Página 12 de 17

institucionales con eficiencia, eficacia y economía, en concordancia con las normas y las políticas del Estado; lo que significa que los ciudadanos conocerán los beneficios y servicios que ofrece la Administración.

8.1 DESTINATARIOS EXTERNOS

- Ciudadanos, Organizaciones y Medios de Comunicación.

8.2 ACCIONES A EMPRENDER - NIVEL EXTERNO

- Dichas políticas, las cuales serán controladas por el Alcalde para asegurar el cumplimiento son las siguientes:
- Contar con instrumentos de comunicación externa que permitan hacer pública la gestión que se adelanta en la entidad.
- Monitorear y divulgar a los ciudadanos a través de los sitios web los diferentes eventos y servicios que a través de la estrategia de gobierno en línea se prestan.
- Atender a los ciudadanos a través del servicio de atención en línea chat.
- Mantener un flujo de comunicación constante, abierta y transparente hacia el exterior con entidades gubernamentales, proveedores, distribuidores, medios masivos de comunicación, gremios, empresas públicas y privadas, sector de acuerdo con el direccionamiento de la alcaldía y sólo a través de los voceros autorizados para ello.
- Generar periódicamente encuestas públicas de mejoramiento del servicio.
- Facilitar el acercamiento a medios de comunicación sólo a través de voceros autorizados para ello, quienes se encargaran de divulgar las noticias generadas en la entidad.

8.3 ESTRATEGIAS

- Mantener actualizada la página web con información de interés para el público externo que accede a ella (premios, noticias, eventos, actividades etc.).
- Propiciar en horas hábiles la comunicación entre la comunidad y la administración a través del chat en línea.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PLAN DE COMUNICACIONES	Código: 54-PDE-PL-01
		Fecha: 05-Septiembre-2013
		Versión: 4
		Página 13 de 17

- Responder de manera acertada todas las solicitudes entregadas por la comunidad a través del portal, registradas en la ventanilla única.
- Alimentar el sistema de carteleras con información actualizada y de interés para quienes visiten la Alcaldía.
- Producir boletines de comunicación por lo menos una vez a la semana dirigidos no solo hacia los medios de comunicación nacional, regional, local y comunitaria, sino también a entidades gubernamentales, distribuidores, proveedores, clientes y gremios que permitan mantener informada a la comunidad de la gestión que se adelanta en la empresa.
- Agendar visitas a medios cuando se requiera por parte del Alcalde o las actividades propias de la administración lo requiera.

8.4 PROCEDIMIENTOS

- Mantener actualizada la página web con información objetiva y oportuna.
- Sostener comunicación oportuna con los medios de comunicación, entidades gubernamentales, organismos de control, grupos de interés, entre otros, que permitan mantener el flujo de información hacia el exterior.
- Agendar visitas a medios de comunicación, ya sea radio o televisión, para mantener activos los canales de comunicación hacia el público externo.
- Publicar la revista institucional, la cual incluirá balance de gestión, información de interés general para hacer atractiva su lectura hacia el público objetivo, el alcalde es el responsable del contenido de la misma.

8.5 CANALES UTILIZADOS

- Página web.
- Revista institucional como instrumento para hacer pública la gestión de la empresa, dirigida al público interno y exterior.
- Video institucional dirigido a distribuidores, proveedores, clientes y público externo, el cual estará también disponible en la página web.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PLAN DE COMUNICACIONES	Código: 54-PDE-PL-01
		Fecha: 05-Septiembre-2013
		Versión: 4
		Página 14 de 17

- Comunicados de prensa semanales dirigidos a los medios de comunicación.
- Medios de Comunicación.
- Plan de Medios para pautar en medios de comunicación.
- Buzón de sugerencias para quienes visitan la entidad y desean aportar comentarios.

8.6 SEÑALES DE PROGRESO O RESULTADOS DE LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIONES.

- Acercamiento de la entidad hacia el público externo.
- Respuesta oportuna a las inquietudes de la comunidad.
- Mayor interés de la comunidad para conocer, indagar y participar en los procesos y programas que adelanta la Administración.
- Reconocimiento de la gestión de la Alcaldía a través de los medios de comunicación.
- Interés de la opinión pública y los medios de comunicación en los temas de interés públicos adelantados por la administración.

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PLAN DE COMUNICACIONES	Código: 54-PDE-PL-01
		Fecha: 05-Septiembre-2013
		Versión: 4
		Página 15 de 17

8.7 MATRIZ DETALLADA DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción de las Actividades	Cargo Responsable	Frecuencia	Punto de Control
1	Generar la Información	Se genera a través de las gestiones o reuniones que adelanta el alcalde o secretarios a nivel nacional, departamental o internacional, como inversiones, proyectos, obras, actividades, campañas y/o emergencias entre otras que generen información, sean de importancia para la administración municipal o impacte la comunidad.	Alcalde, Secretarios de Despacho y Coordinador Comunicaciones.	Diaria	Actas de consejo de gobierno y comunicaciones oficiales
2	Analizar la Información	Toda información no es noticia, por ello se debe dar tratamiento al material para tener conocimiento del público que le amerita, si es nacional, regional, local o interno, además de darle los matices necesarios.	Coordinador de Comunicaciones, Alcalde	Diaria	Filtro de la información
3	Elaborar Comunicados	El comunicado debe ser escrito de acuerdo con los lineamientos del Plan Estratégico de Comunicaciones y el manual de estilo usado en los medios de comunicación y con los protocolos de reserva y seguridad del municipio.	Coordinador de Comunicaciones	diaria	Comunicado de prensa
4	Publicar en Medios Propios	La página web del municipio será el primer medio en publicar la información, convirtiéndose en consulta permanente de los medios de Comunicación y dando cumplimiento a la ley de Gobierno en Línea.	Coordinador de Comunicaciones y gobierno en línea	diaria	Pagina web
5	Difundir los Comunicados de prensa	El comunicado se enviará a las bases de datos de medios de comunicación del Valle del Cauca y a nivel nacional, organismos de control, comunidad en general y correos institucionales: por Correos electrónicos, pines, mensajes de texto, redes sociales propias.	Coordinador Comunicaciones, y gobierno en línea	diaria	Medios de comunicación
6	Monitorear los Medios	Es necesario monitorear los medios de comunicación para saber donde publican nuestras informaciones y como las publican.	Coordinador de comunicaciones	diaria	Seguimiento comunicados de prensa

	MUNICIPIO DE CANDELARIA PLAN DE COMUNICACIONES	Código: 54-PDE-PL-01
		Fecha: 05-Septiembre-2013
		Versión: 4
		Página 16 de 17

7	Almacenar la información publicada	Las memorias de las informaciones emanadas deberán ser guardadas, como las publicaciones de los medios contratados, construyendo la videoteca y hemeroteca de la administración municipal, además de los archivos guardados en la página web.	Coordinador comunicaciones y gobierno en línea	Diaria	Archivos físicos y digitales
8	Promover los servicios ofrecidos por la administración.	Con el apoyo de los telecentros, recaudar las inquietudes que tenga los habitantes de corregimientos sobre trámites y servicios que realiza la administración y orientarlos para realizarlos a través de Internet.	Coordinador Comunicaciones y Gobierno en Línea	Mensual	Archivos físicos y digitales
	Establecer el uso adecuado de las herramientas colaborativas de la página Web como son: foros, encuestas, noticias y calendario de eventos	Promover la utilización de foros, encuestas, noticias y calendario de eventos, haciendo uso de las herramientas existentes en la página web. - Establecer trámites en línea permitiendo agilidad en los mismos	Coordinador comunicaciones y gobierno en línea	Semanal	Archivos digitales
	Capacitar a los funcionarios de la administración.	Ofrecer capacitaciones de atención al ciudadano y del manejo de las herramientas y aplicaciones existentes, con el fin de ofrecer mejor atención.	Coordinador comunicaciones y gobierno en línea	trimestral	Archivos físicos

PIE DE PÁGINA

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Autor	Jair Valencia Velásquez	Profesional de Apoyo		02/09/2013

	MUNICIPIO DE CANELARIA PLAN DE COMUNICACIONES	Código: 54-PDE-PL-01
		Fecha: 05-Septiembre-2013
		Versión: 4
		Página 17 de 17

Revisión	Héctor C Rodríguez	Profesional de Apoyo		03/09/2013
Aprobación	John Wilson Rengifo	Alcalde Municipal		05/09/2013

CONTROL DE LOS CAMBIOS			
Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
1	04/09/2008	Documento original	Representante de la dirección
2	19/07/2010	Se aplico y codifico con calidad	Representante de la dirección
3	05/09/2013	Se actualizo las actividades, agrego nueva normatividad y se codifico con el código del procedimiento	Representante de la dirección
4	17/08/2015	Se adicionaron dos actividades para implementar la comunicación doble vía con la comunidad a través de la Página Web	Representante de la dirección Control Interno