



Resolución 004 de 2017

Enero 3 de 2017



“Por medio del cual se adopta el Plan Estratégico de Comunicación e Información para el Concejo Municipal de La Dorada – Caldas”

El Presidente del Concejo Municipal de La Dorada – Caldas, en uso de sus facultades Constitucionales y Legales, en especial las conferidas por la Ley 136 de 1994, y,

Considerando:

Que el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, establece que la función administrativa estará al servicio de los intereses generales y se desarrollará con base en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y desconcentración de funciones.

Que el artículo 32 de la Ley 489 de 1993, establece que la comunicación pública será la encargada de apoyar “la construcción de visión compartida y el perfeccionamiento de las relaciones humanas en la Entidad Pública, con sus grupos de interés internos y externos facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales”.

Que mediante Decreto 943 de mayo 21 de 2014 “Por medio del cual se adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades del Estado MECI”, en el cual se determinan las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno en las entidades y organismos obligados a su implementación.

Que dentro de la estructura del Modelo Estándar de Control Interno, se determina que la Información y Comunicación se constituye como un Eje Transversal a los Módulos de Control del Modelo. La Información y Comunicación tiene una dimensión estratégica fundamental por cuanto vincula a la entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos. Es un factor determinante, siempre y cuando se involucre a todos los niveles y procesos de la organización.

Que dentro del Elemento de Información, Comunicación Interna y Externa, se debe fijar la Política de Comunicaciones, la cual se constituye en un mecanismo de comunicación con los usuarios internos y externos.

Con fundamento en lo anterior,

RESUELVE:

Artículo primero: Adóptese el Plan Estratégico de Comunicación e Información para el Concejo Municipal de La Dorada, Caldas, el cual forma parte del presente acto administrativo.

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

PRESENTACIÓN

Con la definición y desarrollo del proceso de comunicación e información, el Concejo Municipal de La Dorada busca fortalecer y fomentar su identidad y mejorar su imagen corporativa, definiendo las formas de intercambiar ideas, ejecutar acciones, distribuir responsabilidades, representar la gestión y transmitirla.



Resolución 004 de 2017

Enero 3 de 2017



La política de comunicación del Concejo está orientada a fortalecer la identidad institucional, la disposición organizacional para la apertura, la interlocución y la visibilidad, en este sentido se encuentra que la comunicación adquiere un rol significativo y por lo tanto requiere de una transformación cultural generalizada en cada uno de los funcionarios y los usuarios, creando una serie de actitudes y actividades que benefician toda la comunidad.

Sólo a través de la comunicación se puede crear una relación fundada en valores comunes que genera confianza, estructura los modos de pensamiento, impone conductas y cohesiona comportamientos. Así, con una oportuna, coherente y consistente comunicación pública organizacional e informativa.

El aporte de la comunicación organizacional es primordial en el fortalecimiento de prácticas éticas, así mismo se debe proponer una comunicación informativa que le permiten a la entidad construir percepciones en el juicio colectivo al anunciar lo que hace por todos sus medios y de esta forma generar sentido de pertenencia, confianza y buena imagen.

El presente manual establece la metodología y especificaciones que deben aplicar todos los funcionarios del Concejo en el manejo de la información y la comunicación, así como establece el marco estratégico de la gestión de la comunicación pública.

También es importante destacar la relevancia del fortalecimiento de los procesos de comunicación interna que permitan generar interacción y fluidez en la información corporativa para lograr procesos de pertenencia, identidad y dinamismo en la actividad diaria de los servidores de la entidad además de facilitar los procesos laborales y de atención a los diversos públicos.

Con la implementación de las estrategias comunicacionales se busca consolidar, además, un proceso de empoderamiento de los funcionarios y cercanía con los diversos públicos que genere comportamientos de compromiso individual y colectivo para avanzar en el posicionamiento de la entidad.

OBJETIVO GENERAL

El presente Plan de Comunicación, tiene como objetivo institucionalizar la comunicación en Concejo Municipal de La Dorada como un proceso estratégico transversal a su estructura organizacional, a sus prácticas informativas, orientadas al cumplimiento de principios como la publicidad, la transparencia y la participación ciudadana.

Objetivos específicos

Hacer de las estrategias de comunicación un elemento relevante en el proceso de consolidación de la imagen institucional y de acercamiento con los diversos públicos y partes interesadas.

Definir las directrices y estrategias que permitan materializar las políticas de comunicación interna y externa, promoviendo procesos de información en todas sus manifestaciones para generar cultura, confiabilidad y reconocimiento.

ALCANCE DEL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

Este plan estratégico define y direcciona las comunicaciones del Concejo Municipal en sus dos procesos: comunicación organizacional y comunicación informativa, en armonía con los postulados del plan de acción de la entidad, incorporando elementos de políticas de trabajo, control, autorregulación, medición y mejora continua.

De acuerdo con el MCPOL, los problemas de comunicación comunes al conjunto de entidades pueden clasificarse en dos grandes grupos: los que tienen que ver con la manera como se articula en ellas la comunicación a la cultura organizacional y los que se concentran en el manejo de la información y en su interacción comunicativa con la sociedad a través de los diferentes medios.



Resolución 004 de 2017

Enero 3 de 2017



El segundo grupo es de carácter informativo, hace referencia a las interacciones informativas de las entidades con sus clientes, lo cual, inevitablemente supone el abordaje del tema de la Rendición de Cuentas a la sociedad, transparencia, imagen institucional.

De esta manera, el modelo busca intervenir en el aspecto organizacional e informativo y asume el modelo de la comunicación pública desde una concepción democrática del quehacer organizacional y en el marco de la práctica comunicativa.

El modelo establece unas líneas de acción a partir de las cuales definir los temas críticos de la entidad y postular unos imaginarios, también particulares de cada entidad, que puedan transformar su cultura organizacional. Desde el punto de vista metodológico, el modelo es una herramienta para la planeación estratégica de la comunicación, que le define un objetivo y le formula un propósito y una finalidad a la Práctica comunicativa en estas entidades.

CAMPOS, CATEGORÍAS Y EJES TEMÁTICOS

El cuadro siguiente presenta los campos, los ejes temáticos y las categorías definidos por el MCPOI:

CAMPO	EJE TEMÁTICO	CATEGORÍA
Comunicación Organizacional	Receptividad Actitud de Servicio	Apertura
Comunicación Informativa	Visión Compartida Trabajo Colaborativo Sistematización Socialización de la Información	Interlocución
Rendición de Cuentas	Publicidad Posicionamiento	Visibilidad

El MCPOI concentra su acción en tres campos de actuación:

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL: Campo de actuación de la comunicación que busca garantizar la coordinación, organización y coherencia de la entidad para alcanzar su propósito misional.

COMUNICACIÓN INFORMATIVA: campo de actuación de la comunicación que busca garantizar que la entidad le informe a la comunidad y a los grupos interesados los resultados de sus esfuerzos.

RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD: Derivado de la comunicación informativa, específico de las entidades del Estado y que solamente es posible desde una práctica de la comunicación organizacional fundada en la aplicación del precepto constitucional de la publicidad.

Para trabajar estos campos, el MCPOI postula tres categorías de análisis, cada una de estas categorías desagregada en ejes temáticos que las aterrizan en la práctica cotidiana de la comunicación en las entidades.

- **Apertura:** El Concejo estará abierta a la comunidad, atendiendo oportunamente sus sugerencias, quejas y reclamos, para satisfacer sus necesidades y cumplir sus requerimientos. Para cumplir con esto, es necesario desarrollar entre los servidores públicos una cultura de servicio y adoptar las siguientes prácticas comunicativas:
- **Receptividad:** El Concejo desarrollará mecanismos para estar abierta a la comunidad a través de acciones comunicativas concretas, es decir, que no solamente deben escuchar sino que deben ser receptivas.
- **Actitud de Servicio:** El servicio significa renunciar a la arrogancia y entender que la entidad existe para el servicio, que ha de asumirse como prestadora de servicio, lo cual debe traducirse en



Resolución 004 de 2017

Enero 3 de 2017



un modo de relacionarse con la comunidad en términos comunicativos de amabilidad, sencillez y calidez y en el hecho de que tanto la actitud institucional como de las personas que la representan no sea de prepotencia sino de disposición.

- **Interlocución:** La interlocución es la capacidad de construir sentido compartido, visión compartida. Hay interlocución cuando el dirigente y la organización desarrollan la capacidad de dialogar y están abiertos a conversar, a interactuar con sus equipos de trabajo. Para lograr la interlocución es necesario tener:
- **Visión Compartida:** La visión compartida hace referencia a aquellos elementos orientadores, de contenido y no formales, que en términos no solamente éticos sino desde otros horizontes políticos, culturales y administrativos. La entidad compartirá los propósitos del Estado y la búsqueda del logro de los objetivos institucionales.
- **Trabajo Colaborativo:** En el Concejo la comunicación contribuirá a la promoción del trabajo en equipo. Cada proceso aporta insumos a otros procesos, facilitando del desarrollo de actividades y la consecución de metas y objetivos.
- **Sistematización:** Busca mediante la organización de la información, facilitar su acceso y entendimiento por parte de quien la requiera.
- **Socialización de la Información:** Dar a conocer la información a la comunidad y los grupos interesados de manera cotidiana, de tal manera que los grupos interesados disponga de todos los elementos necesarios para conocer y dimensionar la labor institucional en sintonía con el proyecto misional.
- **Visibilidad:** Es la práctica del principio de transparencia, es decir hacer visible la gestión a través de la rendición de cuentas, generando confianza y sentido de propiedad de la comunidad con lo público. Se requieren las siguientes practicas comunicativas:
- **Publicidad:** La entidad mantendrá informada a la comunidad y los grupos interesados acerca de su gestión.
- **Posicionamiento:** El Concejo pretende convertirse en generador de desarrollo para la comunidad, para lograrlo se necesita hacer visible la entidad, su funcionamiento, gestión, actuación y resultados obtenidos. De la misma manera la comunicación interna busca hacer visibles a cada uno de los líderes, dando cuenta no solamente de los resultados de sus procesos, sino de la manera como se están tomando las decisiones y de lo que comportan estas decisiones.

La rendición de cuentas a la sociedad es complementaria de la rendición de cuentas a los organismos de control que está reglamentada por la ley.

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

1. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN

La comunicación en el Concejo Municipal, se orienta a garantizar el logro de la misión institucional, asegurar la transparencia y generar confianza en la comunidad y los grupos interesados. La comunicación tiene carácter estratégico y está orientada a fortalecer la identidad institucional, la disposición organizacional para la apertura, la interlocución y la visibilidad. Para ello se adoptarán prácticas comunicativas de acuerdo a los parámetros que se establezcan y los procesos comunicacionales y el plan de comunicaciones.

2. POLÍTICAS ESPECIFICAS DE DIRECCIÓN:

PRIMERA POLÍTICA: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional se orienta a la construcción de sentido de pertenencia, visión compartida y trabajo en equipo entre funcionarios del Concejo, con el fin de garantizar el logro de los objetivos.

POLÍTICAS OPERATIVAS

Política	Lineamiento	Orientaciones Operativas
	Las decisiones tomadas por	Difundir las decisiones del Presidente del



Resolución 004 de 2017

Enero 3 de 2017



<p>La comunicación facilita la participación de los funcionarios en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de sus respectivos procesos.</p>	<p>el Presidente del Concejo se comunican directa y oportunamente a los funcionarios.</p>	<p>Concejo a los funcionarios de manera verbal directa.</p>
	<p>La Alta dirección genera sentido de pertenencia entre los funcionarios, desarrollando un estilo de comunicación tendiente a fortalecer la identidad institucional y la visión compartida.</p>	<p>Realizar reuniones mensuales con los funcionarios para tratar temas específicos de la entidad, fomentando el dialogo y la confianza en la gestión institucional.</p>
	<p>El Presiente del Concejo adopta planes de capacitación para desarrollar las habilidades y competencias comunicativas de los funcionarios, para mejorar las interacciones comunicativas con los usuarios.</p>	<p>Todos los funcionarios deben practicar un estilo de comunicación incluyente, de respeto por las ideas y Argumentos ajenos, que contribuyan al dialogo y el entendimiento.</p>
<p>La construcción de la identidad institucional y la protección de la imagen de la corporativa consolidan el posicionamiento del Concejo Municipal.</p>	<p>Todas las publicaciones y presentaciones del Concejo se elaboran de acuerdo a lo establecido por la Ley de Archivo.</p>	<p>Elaborar y presentar la información oficial y los documentos públicos de acuerdo a lo establecido en la Ley de Archivo. El Secretario deben aplicar en la producción documental lo establecido en la Ley de Archivo y el Presidente del Concejo debe velar por el cumplimiento de lo dispuesto en los manuales de procedimientos, instructivos, guías y formatos.</p>
<p>La política general de comunicación responde a las necesidades y compromisos del Concejo con el desarrollo de los procesos comunicativos</p>	<p>El Presiente del Concejo es el responsable de las comunicaciones, coordina la ejecución de las políticas, planes y acciones de comunicación de la entidad.</p>	<p>Asignar recurso para el desarrollo de políticas, planes y acciones comunicativas. Ejecutar el Plan de Comunicación de acuerdo a la disponibilidad de recursos</p>
	<p>El Presidente del Concejo elabora y corrige los textos informativos.</p>	<p>El Secretario informará las necesidades que en materia de redacción y corrección de textos informativos tengan.</p>

SEGUNDA POLÍTICA DE DIRECCIÓN: LA INFORMACIÓN COMO BIEN COLECTIVO



Resolución 004 de 2017

Enero 3 de 2017



La información es un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, los sistemas de información garantizan su producción y circulación fluida a todos los niveles.

POLÍTICAS OPERATIVAS

Política	Lineamiento	Orientaciones Operativas
Se garantiza la circulación formal de información primaria y secundaria para reducir el rumor, la incertidumbre y la mala interpretación que resultan de la información que proviene de los medios informales.	Todos los funcionarios actúan con integridad en el cumplimiento de sus funciones, y están abiertos a transmitir o solicitar oportunamente la información para el desarrollo de los procesos.	El Presidente del Concejo debe verificar que los funcionarios reciban y comprendan la información que el Concejo genera y suministra para el desempeño eficiente de sus funciones y el logro de los objetivos institucionales. El Presidente del Concejo trasmite verbalmente la información a los funcionarios del Concejo y hace seguimiento para garantizar que el funcionario comprendió el mensaje. La información personal y laboral se transmitirá a los interesados en forma directa o mediante reuniones.
El manejo y la distribución de información en el Concejo se hace de manera clara, veraz, oportuna, generando condiciones para la sana discusión y el desarrollo de una gestión fiscal transparente.	El Presidente del Concejo transmite oportunamente la información de interés laboral a todos los funcionarios del Concejo. Los funcionarios proponen alternativas sobre el desarrollo de la gestión, su mejoramiento y el cumplimiento de la misión institucional dentro de una sana discusión.	Difundir la información oportunamente y por el medio más conveniente. El Presidente del Concejo promoverá la socialización de temas de interés general, que permita a los servidores hacer propuestas sobre el desarrollo de los procesos internos. Los servidores podrán solicitar al Presidente del Concejo la realización de reuniones para analizar irregularidades que afecten el desarrollo de la gestión interna o aun la gestión institucional.
El proceso de contratación se realiza atendiendo a los principio de publicidad y transparencia.	El proceso de contratación se ejecuta de acuerdo al Estatuto de contratación y demás normatividad reglamentaria.	Se informa a todos los oferentes de manera amplia y suficiente, las razones técnicas, económicas y legales que conduzcan a la toma de decisiones en el proceso de contratación. El Comité de Ética, velara por la transparencia en las actuaciones de los funcionarios en los procesos de contratación y en la administración de los bienes públicos.



Resolución 004 de 2017

Enero 3 de 2017



TERCERA POLÍTICA DE DIRECCIÓN: APERTURA Y VISIBILIDAD EN LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA Y LOS ORGANISMOS DE CONTROL.

La comunicación de la entidad con los órganos de control (Contraloría General de la República, Contraloría Departamental, Concejo Municipal, Procuraduría y/o entidades que por su competencia requieran la información) y se concreta con la rendición de cuentas a través de los diferentes medios.

POLÍTICAS OPERATIVAS

Política	Lineamiento	Orientaciones Operativas
Las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos son oportunos, claros y suficientes.	El Concejo Municipal dispone de sistemas de atención al ciudadano para atender oportunamente los requerimientos y necesidades de la comunidad, analizarlos y adoptar las medidas pertinentes para satisfacerlos, de acuerdo con las competencias y posibilidades de la entidad.	Responder las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos de la misma manera que se recibieron. El Secretario informará al Presidente del Concejo sobre las insatisfacciones de los usuarios con respecto al servicio prestado.
La Rendición de Cuentas es un deber legal y ético que tiene todo funcionario de responder e informar por la administración, manejo y rendimientos de fondos, bienes o recursos públicos asignados y los resultados en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.	La rendición de cuentas a las entidades de control, a la comunidad y a los grupos interesados, es oportuna, pertinente y clara y la información incluye los resultados más importantes de la utilización de recursos. La rendición de cuentas a las entidades de control se realiza de acuerdo a los lineamientos y normatividad establecida	El Presidente del Concejo conoce la oportunidad y el tipo de información que debe enviarse para la rendición de cuentas a los entes de control.
	La rendición de cuentas a la comunidad se realiza anualmente mediante audiencias públicas u otros medios. La rendición de cuentas deberá hacerse en términos sencillos y en lenguaje entendible para la ciudadanía.	Realizar la rendición de cuentas a través de medios que dispone el Concejo procurando que la información llegue a la mayoría de los interesados. El Presidente del Concejo determinará los medios para comunicar la rendición de cuentas a la comunidad.

CUARTA POLÍTICA DE DIRECCIÓN: COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

La comunicación informativa con los usuarios se fundamenta en el respeto, la independencia, la objetividad y la oportunidad; se desarrolla conforme a la ley y opera a través de los canales establecidos por la entidad.



Resolución 004 de 2017

Enero 3 de 2017



POLÍTICAS OPERATIVAS

Política	Lineamiento	Orientaciones Operativas
Es prioridad del Concejo garantizar el flujo de información veraz, oportuna y clara a sus usuarios, a través de medios oficiales de comunicación, generando espacios de retroalimentación y participación de la comunidad y los grupos interesados.	La comunicación con los usuarios se hace en forma oportuna, respetuosa y clara y con base en los principios de transparencia, celeridad y eficiencia.	Atender las solicitudes de los usuarios de manera respetuosa y eficiente. Ubicar en un lugar visible el horario de atención al usuario, los requisitos, términos y condiciones para las solicitudes e informes de interés general. Poner a disposición de los usuarios números telefónicos y/o dirección de correo electrónico, para atender solicitudes relacionadas con el desempeño de sus funciones.

PROCESO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

La Entidad tiene dos procesos, mediante los cuales define todo su accionar: Comunicación organizacional y Comunicación informativa.

El Presiente del Concejo, con la participación de la mesa directiva y los coordinadores de algunos procesos, canaliza la información interna y externa con el propósito de mantener un flujo permanente de información, tanto interna como externa.

6.3. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL:

Comunicar y divulgar internamente es una tarea de trascendental importancia para generar espacios de confianza, transparencia y mejoramiento del clima organizacional.

Los canales de comunicación que pueden y deben utilizarse para llegar a todos los empleados con mensajes claros y oportunos, teniendo claro que se debe canalizar toda la información, con el objetivo de manejar un mismo lenguaje y unidad de imagen corporativa, buscando la motivación y compromiso de los empleados con el logro de los objetivos institucionales.

- Carteleras

Acorde con la política de ser una Entidad moderna y eficiente, se hace una redefinición de las herramientas que se utilizan para transmitir los mensajes y, las carteleras son una de ellas.

Se redefinirán las carteleras y se conservarán dos de las tradicionales para áreas como participación ciudadana y talento humano y se implementará información digital, a través de los cuales se publicará permanentemente información de interés general y de actualidad y campañas informativas y formativas.

- Campañas de comunicación interna

De acuerdo con las necesidades de cada una de las dependencias, se generarán las campañas necesarias para llevar los mensajes de forma oportuna, creativa, pedagógica y moderna, teniendo en cuenta la concientización, prevención, recordación y formación.

- Eventos



Resolución 004 de 2017

Enero 3 de 2017



Es responsabilidad del Presiente del Concejo disponer toda la logística pertinente para la realización de los diversos eventos que convoque la Entidad, tales como la rendición de cuentas, audiencias públicas, seminarios, encuentros, etc.

- Correo electrónico.

Es un servicio de red, de gran acogida en la entidad y que permite a los usuarios recibir y enviar mensajes inmediatos con un gran impacto y efectividad. La Secretaría General del Concejo, al recibir información de carácter urgente e importante, a través del correo electrónico, previa autorización del Presiente del Concejo, la envía a través de la cuenta de correo corporativo.

- Intranet

Parte del nuevo desarrollo tecnológico, implica la implementación de una intranet que contribuya con la política de cero papel y con una cultura de servicio que lleve a los funcionarios a mantenerse informados a través de la red y a adelantar procesos administrativos, de forma sistemática y organizada, utilizando esta herramienta.

- Noticias virtuales

Es importante para la entidad que sus funcionarios estén informados del acontecer diario en el ámbito local, nacional e internacional. Para facilitar el proceso de la Entidad hace un filtro de la información diaria y valiéndose de una herramienta tan útil y de gran acogida por el personal, como lo es el correo electrónico.

- Boletín interno

Se presenta una redefinición del boletín interno, con el objetivo de continuar con la política de cero papel, motivo por el cual será virtual, en un formato dinámico y fácil de leer, con una periodicidad semanal.

Los contenidos estarán orientados a la información corporativa administrativa, será la herramienta ideal para bajar la información desde la alta dirección a todas las dependencias y empleados, además de tener el propósito de convertirse en el medio de comunicación transversal que permita a los funcionarios comunicarse e intercambiar experiencias, propuestas y experiencias.

- Encuesta satisfacción cliente interno

Con el objetivo de conocer la percepción del cliente interno, respecto de los servicios de la Entidad, en cuanto a los mecanismos de comunicación implementados, la División de Control Interno, realizará la encuesta, como instrumento para medir el impacto y la efectividad y tomar decisiones.

La evaluación será semestral, de manera directa, con envío de la encuesta a todos los funcionarios y una muestra de por lo menos de 70%.

Concluido este proceso se presentará informe de los resultados al Presiente del Concejo, quien determinará los pasos a seguir para tomar las medidas pertinentes.

- **Comunicación informativa:** Comunicar y divulgar externamente es una de las actividades de la Secretaría General que busca generar impacto en la ciudadanía y los diversos grupos de interés y mantener informado al público en general con respecto a las acciones del Presidente del Concejo en su gestión integral.

El proceso de comunicación informativa o externa, debe dar a conocer a través de los medios de comunicación masiva, los resultados de la gestión institucional, a través de estrategias comunicacionales para dar a conocer a la ciudadanía los mecanismos dispuestos la participación ciudadana y los procesos pedagógicos y servicios que brinda.



Resolución 004 de 2017

Enero 3 de 2017



Las herramientas para lograr estos objetivos son:

- Posicionamiento de marca

Cuando El Concejo Municipal tenga una nueva imagen corporativa, esta debe ser dada a conocer y posicionarla tanto interna como externamente, para lo cual se implementarán diversas estrategias que permitan la ubicación de la nueva imagen en la planta física de la entidad, en las piezas gráficas, en los formatos y papelería institucional, los carné de los funcionarios y en diversos sitios de la ciudad, con convenios estratégicos con diferentes entidades estatales y las Instituciones Educativas.

Sitio web

Esta es una solución que permite a la entidad fortalecer información, criterios, eventos y los diferentes estados en los que la institución se proyecta, es una herramienta virtual que permite el contacto permanente con los clientes internos y externos.

En el sitio web se publica toda la información corporativa, la de obligación legal, se implementan las fases de gobierno en línea, se facilitan recursos para la interactividad con la comunidad y se optimiza el proceso de participación ciudadana con la posibilidad de radicar y hacer seguimiento a quejas y reclamos.

El control de contenidos y de imagen estará a cargo de quien el Presidente del Concejo designe para tal fin.

- Boletines de Prensa

Un boletín de prensa es la forma escrita, oficial y autorizada, que se entrega a los periodistas.

De acuerdo con la información que se genera por efectos de la gestión de la entidad, el Presidente del Concejo y el Secretario General determinan la relevancia de la misma y la pertinencia de que sea enviada a los medios.

El Secretario General escribe el boletín y una vez es aprobado por el Presidente del Concejo es enviado a los medios por el correo institucional.

- Rueda de Prensa

Acto informativo convocado por la entidad, al que se invitan los medios de comunicación masiva, a través de correo electrónico u otro medio, en el cual se entrega información de impacto para la ciudadanía respecto de la gestión ejercida por la entidad o por la ocurrencia de un hecho inesperado que amerite la convocatoria.

- Difusión de pauta pedagógica

Con base en un análisis de los medios de comunicación masiva (prensa, radio, televisión, sitios web, etc.) se evalúa el impacto y la población objeto para contratar sus servicios para la transmisión del mensaje pedagógico de la entidad, el cual podrá variar de acuerdo con el público objetivo o la actividad puntual de la entidad en determinadas épocas.

- Impresos y Publicaciones

Se elaborarán las piezas gráficas pertinentes para la difusión de la imagen y mensaje institucional.

- Informes a la comunidad

En coordinación con la Secretaría General, se determinan los informes que se van a presentar y se encarga de la corrección de estilo, el diseño y publicación, de acuerdo con la herramienta que determine el Presidente del Concejo, que puede ser impresa, digital, multimedia, etc.. El Secretario General se encarga también del adecuado reparto de estas publicaciones para llegar al mayor número de personas posible.



Resolución 004 de 2017

Enero 3 de 2017



Encuesta satisfacción Cliente externo

La Secretaría General, una vez implemente las estrategias de comunicación externa evaluará con el Presidente del Concejo el mecanismo adecuado para hacer la medición de percepción de posicionamiento de la entidad y conocimiento de la misma.

ÁREA DE COMUNICACIÓN

El hecho de asumir la comunicación como un proceso de carácter estratégico supone la redefinición de las funciones de la Secretaría General como área responsable. De esta manera, para que sea posible la ejecución de este Plan, además de las que se relacionan con el manejo de medios y prensa, la Secretaría General, cumplirá las siguientes funciones:

Planear la comunicación:

- Orientar a las áreas para la correcta aplicación de las políticas y de los procesos y procedimientos.
- Gestionar recursos y sinergias institucionales e interinstitucionales para garantizar la ejecución del plan de medios y de acciones comunicativas, ante el Presidente del Concejo, como ordenador del gasto.
- Asesorar a las áreas que lo requieran para que sus estrategias particulares de comunicación correspondan con los parámetros y directrices del presente Plan.
- Monitorear y hacer seguimiento y evaluación a las acciones comunicativas emprendidas desde las áreas.

ESTRATEGIAS

Las estrategias determinan la intención con que deben definirse las acciones que se realizarán para mantener y soportar el logro de los objetivos y hacer realidad los resultados esperados y, por consiguiente, permiten concretar y ejecutar las acciones comunicativas.

Estas estrategias son de tres tipos: masivas, organizativas y/o de lobbyin.

Las siguientes son las estrategias trazadas para el logro de los objetivos formulados en la ruta crítica temática:

Alianzas estratégicas con entidades públicas para el posicionamiento de marca. Ubicación de la imagen y el mensaje corporativo en carteleras, pasacalles, medios de comunicación (radio y televisión).

Modernización y uso de la tecnología para la difusión de mensajes:

Dinamización del sitio web con actualización permanente, interacción y la adopción de todo el sistema de Gobierno en Línea.

Utilización de la intranet como mecanismo de información de carácter administrativo, creando la cultura de la información en línea y aportando al manejo de cero papel.

Boletín interno, de frecuencia semanal, con información de las situaciones administrativas y de carácter individual de los funcionarios, para destacar acciones y situaciones que motiven la convivencia, el respeto y la pertenencia.

Presencia permanente en eventos en la ciudad con el envío de mensajes que destaquen cada actividad.

PLAN DE MEDIOS Y ACCIONES COMUNICATIVAS.



Resolución 004 de 2017

Enero 3 de 2017



Con el fin de cumplir los objetivos del PCOI es necesario definir el plan de medios el cual está conformado por las acciones de comunicación y los medios para el desarrollo de los ejes temáticos de acuerdo con las estrategias y objetivos definidos para cada uno.

TIPO DE ACCIONES COMUNICATIVAS		
AGENDA	FORMACIÓN	MOVILIZACIÓN
Construcción de Opinión	Procesos Pedagógicos	Convocatorias, actividades, campañas, eventos.
INFORMATIVOS	PEDAGÓGICOS	DE INTERACCIÓN

MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

Toda la información acerca de las actividades gubernamentales, desarrolladas por las diferentes secretarías o divisiones administrativas, debe ser entregadas a la Secretaría General, en donde se unificará la información y se enviará a los medios de comunicación, radio, prensa y/o televisión del municipio.

La información deberá ser entregada con antelación, con el fin de poder implementar la divulgación adecuada para que se surtan los efectos necesarios entre la comunidad que pueda ser beneficiada de estos procesos desarrollados por las secretarías de la administración.

Deberá contarse personal de apoyo a esta gestión, que permita cumplir con los objetivos.

PLAN DE MEDIOS

Medios Electrónicos y TIC. La Entidad tiene como uno de sus principales medios de comunicación el portal www.concejo-ladoradacaldas.gov.co, donde se encuentra una serie de servicios informativos e interactivos.

Permanentemente se generan boletines de prensa y avances informativos que son enviados a diferentes correos electrónicos, entre medios de comunicación, prensa, radio, televisión, páginas web, gabinete municipal, entidades ejecutoras, gremios y comunidad en general, de acuerdo con lo estipulado en la estrategia Gobierno en Línea.

Espacios en medios masivos de comunicación local. Se refiere a espacios adquiridos por la Entidad para la divulgación de sus labores y de las acciones misionales.

Medios de Interacción:

- Intranet. Este medio se dirige al público interno y se requiere potencializar el uso entre los servidores públicos, invitándolos a consultar boletines, comprobante de pago, chat corporativo, capacitación virtual, boletín oficial y la publicación de disposiciones internas.
- Revista Interna Este medio se maneja desde hace varios años y continúa vigente en el portal municipal.
- Mensajes wathsap. Se creó una red para enviar los mensajes de manera rápida y concertar acciones inmediatas en la solución de un problema o evento administrativo que se requiera.
- Boletines Informativos. En una revista pequeña en la cual se publican las actividades realizadas en beneficio de la comunidad, de acuerdo con las experiencias recogidas de manera directa de la comunidad en los diferentes barrios, veredas y centros poblados del municipio, donde hace su presencia El Concejo en pleno.
- Red de Carteleras. Existen varias carteleras en las cuales se fijan las comunicaciones más importantes para los servidores públicos y la comunidad en general



Resolución 004 de 2017

Enero 3 de 2017

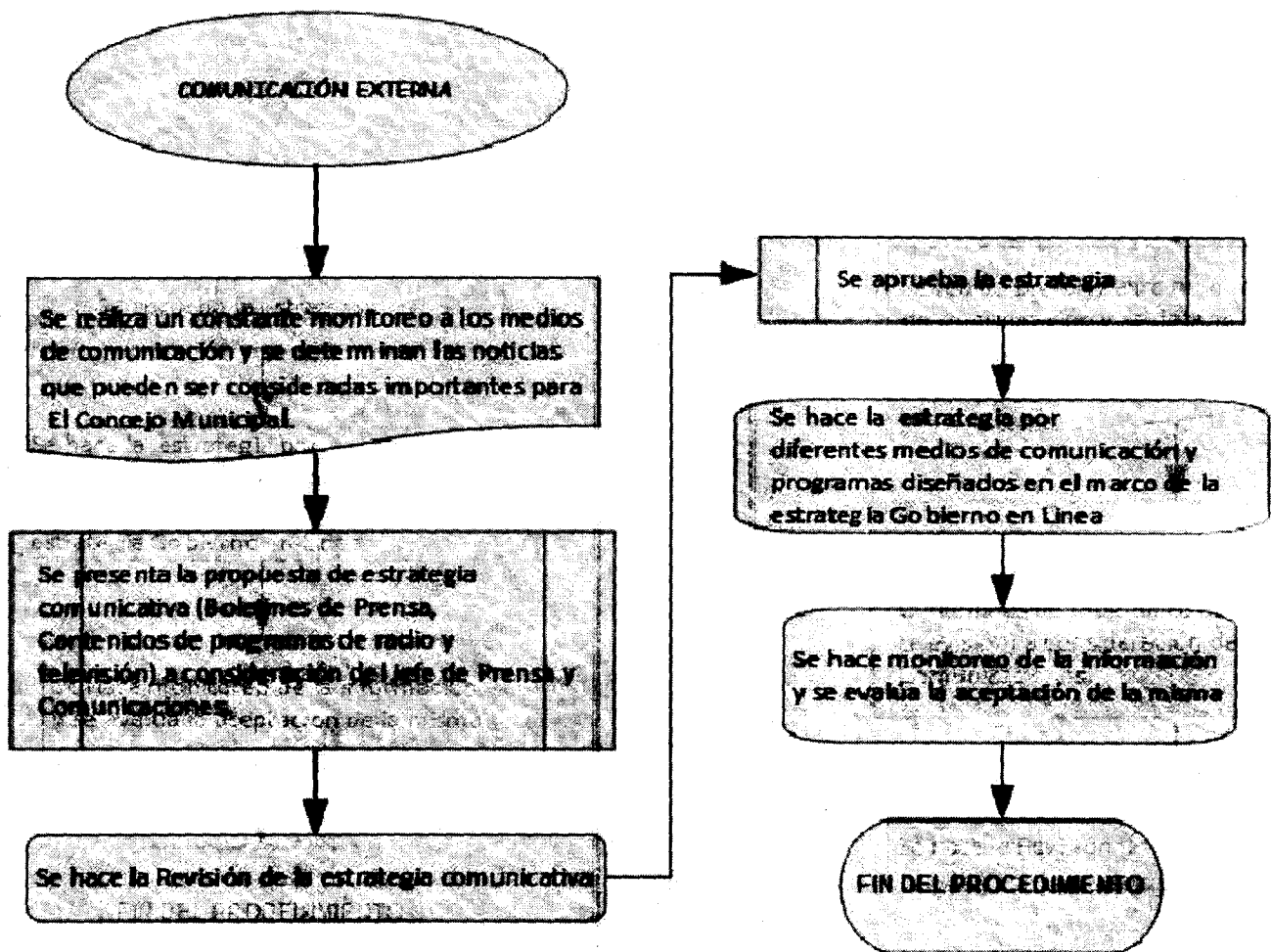


- f. Buzones de Sugerencias. Se debe ubicar un buzón de sugerencias en el cual la comunidad en general pueda dejar las solicitudes, quejas, sugerencias o reclamos hacia la entidad.
- g. Reuniones. Facilitan el diálogo y fomentan las relaciones personales, sobre todo entre empleados que no suelen interactuar entre sí de manera frecuente.

Artículo segundo: Socializar el Plan Estratégico de Comunicación e Información para el Concejo Municipal de La Dorada, Caldas, en las todas las dependencias y con todos los interesados en la Entidad.

Artículo tercero: Entendiéndose por flujograma, una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso de terminado, a continuación, se anexa el flujograma correspondiente a comunicación externa, comunicación interna y programa radial y televisivo:

FLUJOGRAMA COMUNICACIÓN EXTERNA



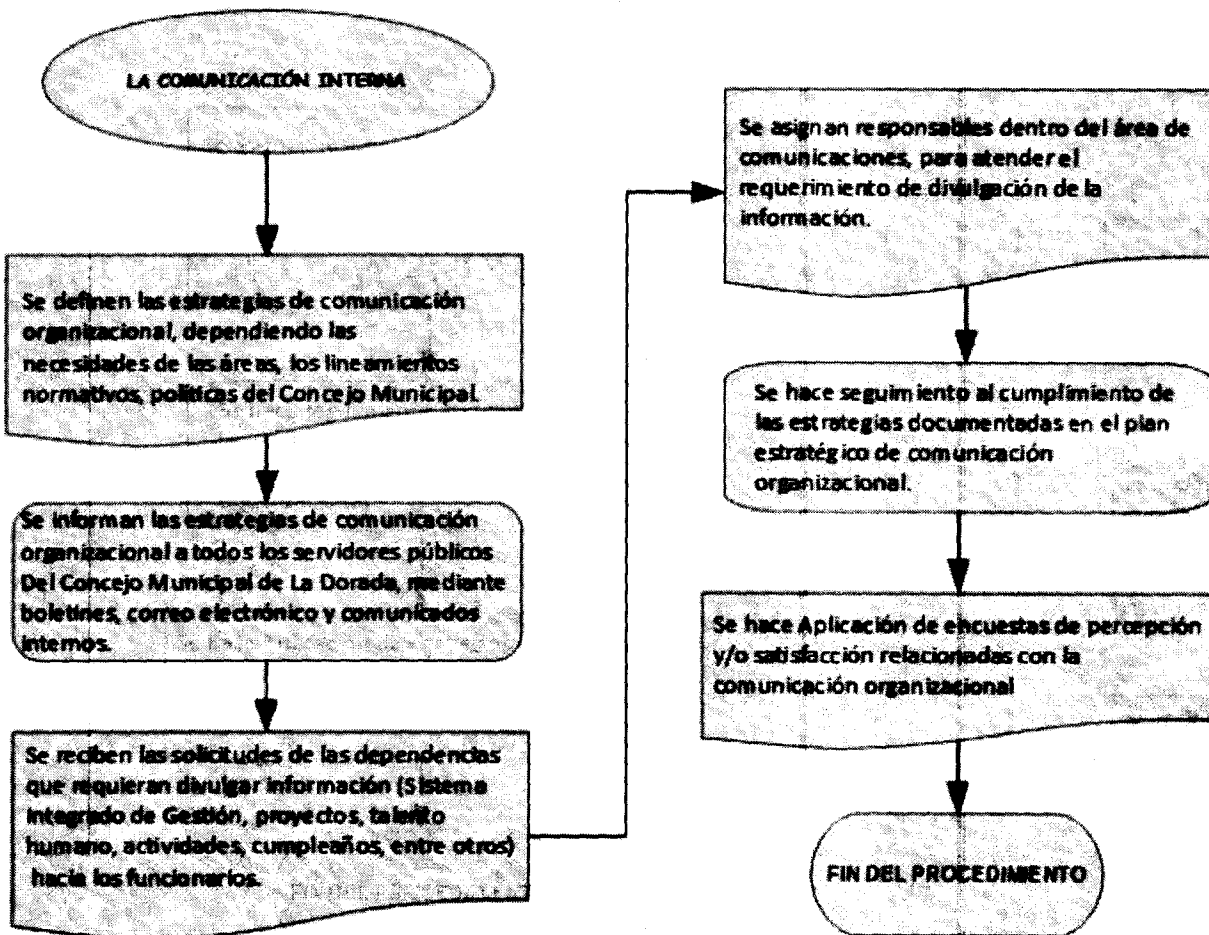


Resolución 004 de 2017

Enero 3 de 2017



FLUJOGRAMA COMUNICACIÓN INTERNA



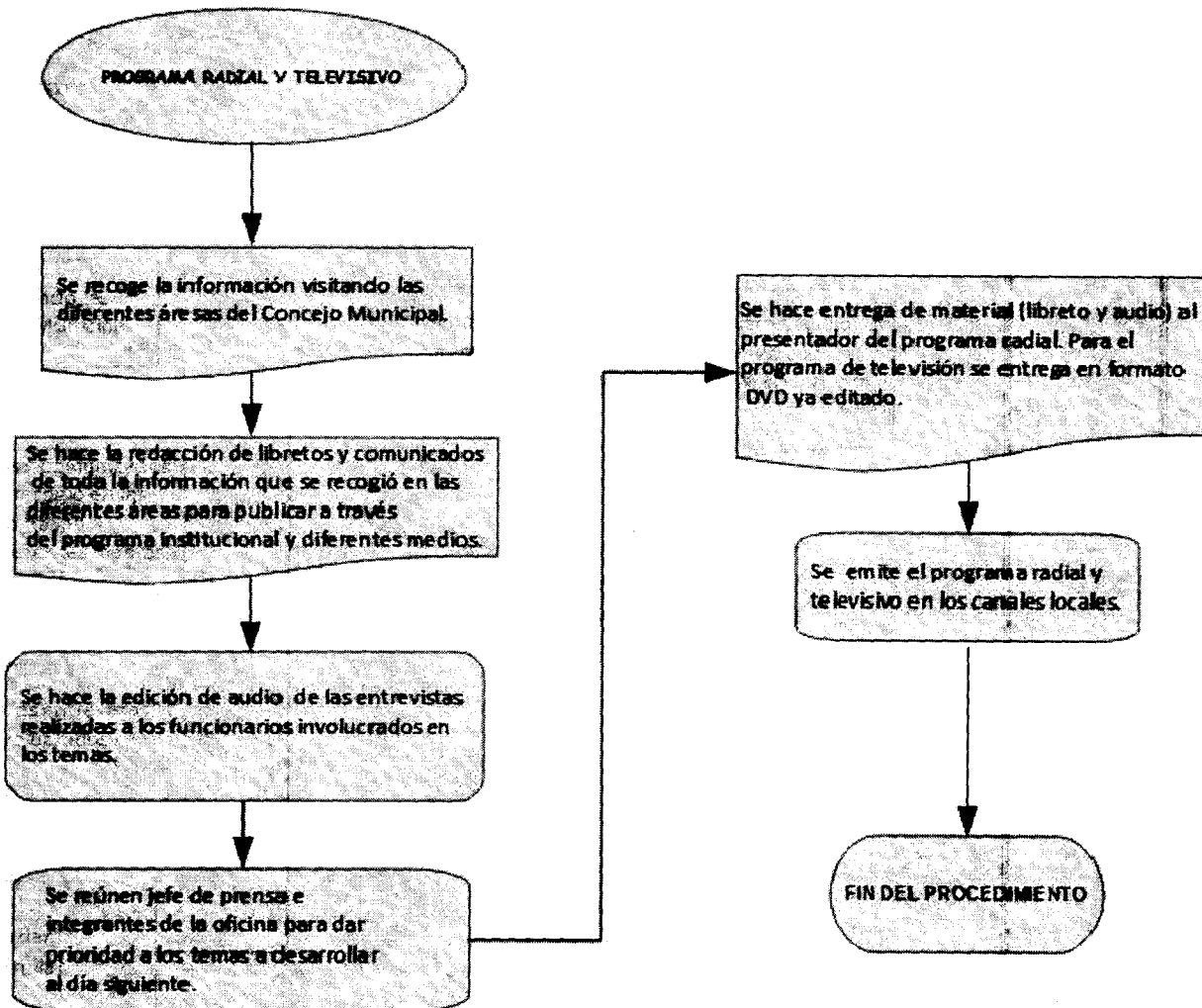


Resolución 004 de 2017

Enero 3 de 2017



FLUJOGRAMA PROGRAMA RADIAL Y TELEVISIVO



Artículo cuarto: Caracterización Plan Estratégico de Comunicación e Información

A continuación se presenta la caracterización del Proceso de Plan Estratégico de Comunicación e Información cuyo objetivo es “Fortalecer, coordinar y sistematizar la información del Concejo Municipal de la Dorada Caldas de carácter Institucional, los procedimientos para su difusión, así como la vinculación de las distintas áreas con los medios de comunicación para cuidar que el contenido de la información de la gestión que se difunde, proyecte la exacta dimensión de los acontecimientos que organiza o lleva a cabo el Concejo Municipal, facilitando también a la ciudadanía en general el acceso a la información pública del Municipio”

Artículo quinto: El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su expedición y publicación.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en La Dorada Caldas a los 3 días del mes de enero de 2017.

EDWARD JOHNNY VILLADA CASTAÑO

Presidente Concejo de La Dorada – Caldas

Aprobó: el H.C. EDWARD JOHNNY VILLADA CASTAÑO – Presidente
Proyectó, Revisó y elaboró: LUIS ERNESTO PINEDA HERRERA - Secretario General
Digitó: CRISTINA LINARES PÉREZ - Auxiliar Administrativo

Honorable Concejo Municipal



Resolución 004 de 2017

Enero 3 de 2017



CARACTERIZACIÓN

PROCESO: COMUNICACIONES Y RELACIONES CORPORATIVAS		CÓDIGO:	VERSIÓN:
CARACTERIZACIÓN			2
OBJETIVO DEL PROCESO	Fortalecer, coordinar y sistematizar la información del Concejo Municipal de la Dorada Caldas de carácter institucional, los procedimientos para su difusión, así como la vinculación de las distintas áreas con los medios de comunicación para cuidar que el contenido de la información de la gestión que se difunde, proyecte la exacta dimensión de los acontecimientos que organiza o lleva a cabo el Concejo Municipal, facilitando también a la ciudadanía en general el acceso a la información pública del Municipio.		
RESPONSABLE DEL PROCESO	Director Administrativo de Prensa y Comunicaciones		
QUIEN SUMINISTRA Concejo Municipal.	ENTRADAS Información recolectada por funcionarios del Concejo Municipal.	PLANIFICAR	ACTIVIDADES Determinar horarios de las actividades a realizar.
Concejo Municipal.	Información recolectada.	HACER	Realizar información a la comunidad sobre los avances del Plan Estratégico Institucional PEI.
Concejo Municipal.	Plan de Desarrollo Municipal.		Hacer que la comunicación tenga fluidez de manera ascendente y descendente.
		SALIDAS Cronograma de Actividades.	QUIEN RECIBE Concejo Municipal.
		Emisión del programas radiales televisivos y gobiernos al barrio.	Cilente externo.
		Actividad.	Concejo Municipal.

Honorable Concejo Municipal



RESOLUCIÓN 004 de 2017

Enero 3 de 2017

Concejo Municipal.	Comunicados.	Mantener actualizada la comunidad sobre los avances y actividades que desarrollan las diferentes áreas del Concejo Municipal.	Comunicación.	Concejo Municipal.
--------------------	--------------	---	---------------	--------------------

QUIEN SUMINISTRA	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	QUIEN RECIBE
Concejo Municipal.	Información.	Verificar que la Información recogida sea audaz y evidente.	Verificación.	Concejo Municipal.
Concejo Municipal.	Información.	Coordinar con el equipo de prensa el mejoramiento de cada actividad.	Actividades con eficacia.	Concejo Municipal.
RECURSOS				
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO				
FÍSICO: Oficina dotada de implementos de comunicación.				
HUMANOS: Un presidente del Concejo.				
GUÍA: INSTRUMENTOS: MANUALES:				
INDICADORES: Revisar procedimientos				
CONTROLES: Revisar procedimientos				
REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO				
NTC ISO 9001:2008	MECI 1000:2005			
NTCGP 1000:2009	MECI 1000:2014			