



**MANUAL DE COMUNICACIÓN
MN-CP-01**

PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PÚBLICA LOCAL

**ALCALDÍA LOCAL ISLA DEL CASCAJAL
BUENAVENTURA JULIO DE 2020**

Versión 1.0

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	MN-CP-01
	MANUAL DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	1 DE 15

CONTENIDO

	Pag.
INTRODUCCIÓN	
1. OBJETIVO	03
2. ALCANCE	03
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	03
4. POLITICA DE OPERACIONES	07
5. RESPONSABLE	08
6. DESARROLLO DEL CONTENIDO	08
6.1. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN	08
6.2. LINEAS DE ACCIÓN DE COMUNICACION	08
6.3. LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS PARA LAS ALCALDÍAS LOCALES	10
6.3.1. Lineamientos generales	10
6.3.1.1. Contenido	10
6.3.1.2. Forma	10
6.3.1.3. Seguridad de la Información	10
6.3.2. Lineamientos específicos	11
6.4. COMUNICACIÓN INTERNA	11
6.4.1 Plan de Comunicación Interna	11
6.4.2 Canales de Comunicación Interna	11
6.5. COMUNICACIÓN EXTERNA	13
6.5.1 Productos de la comunicación externa	13
6.5.2 Tipo de contenidos	14
6.5.3. Canales de Comunicación Externa	14
6.6. POLITICA EDITORIAL	15
6.7. SOBRE EL MANEJO ADECUADO DE LA INFORMACIÓN Y EL LENGUAJE EN EL USO DE REDES SOCIALES	15
6.7.1 Lineamientos para Voceros	16
6.7.2 Tratamiento especial a entrega de información específica	16
7. NORMATIVIDAD, DOCUMENTOS Y/O REGISTROS REFERENCIADOS	16
8. INSTRUCTIVOS	16
9. ANEXOS	16

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	MN-CP-01
	MANUAL DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	2 DE 15

INTRODUCCION

Teniendo en cuenta el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 2, la información y comunicación en las entidades públicas serán los elementos articuladores de todas las dimensiones del Modelo ya que estas son las que le permiten a las organizaciones vincularse con su entorno y le facilitan la ejecución de sus operaciones internas. Se hace énfasis en el enfoque transversal de la Información y la comunicación frente a los demás componentes del Modelo, pues permite ampliar y profundizar en el uso y aprovechamiento de la información para los procesos internos de la entidad (toma de decisiones, elaboración de política pública, entre otros), así como la interacción con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

La comunicación juega un papel fundamental en la consolidación de la cultura organizacional en las entidades, ya que facilita el entendimiento de la misión institucional, las orientaciones, objetivos y metas que se espera cumplir, promueve una forma de interactuar para lograr estos fines y fortalece el sentido de pertenencia, asegurando la continuidad de los proyectos y las actividades de la Alcaldía Local.

Es por ello que se establecen lineamientos estratégicos para que la comunicación sea un eje transversal y un proceso efectivo que genere credibilidad y confianza al interior y al exterior de la entidad, contribuyendo al desarrollo del plan estratégico institucional.

El Manual de Comunicación es un instrumento administrativo que define directrices, orientaciones y herramientas en el marco de la planeación, ejecución, medición y mejoramiento del proceso de comunicación organizacional con el propósito de asegurar procesos comunicativos e informativos oportunos, dirigidos tanto a los colaboradores como a los ciudadanos, visibilizando la gestión y los resultados generados por la Administración Local en pro del bien común, y posicionando su imagen institucional

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	MN-CP-01
	MANUAL DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	3 DE 15

1. OBJETIVO

Establecer las directrices que permitan el manejo de las comunicaciones internas y externas de la Alcaldía Local asociada a los procesos y que a través de su sinergia se logren los objetivos institucionales planteados, brindándoles un oportuno servicio a los ciudadanos, quienes son los principales usuarios.

2. ALCANCE

Este manual aplica para todos los procesos las comunicaciones que divulguen la gestión realizadas por la Alcaldía Local, a través de los diferentes medios y mecanismos de información.

El manual será de riguroso cumplimiento y aplicabilidad por todos los servidores públicos y contratistas de la institución que intervienen en la planeación y despliegue de la comunicación organizacional.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Afiche: Es un aviso impreso que incluye un diseño que privilegia la imagen sobre el texto y se utiliza para comunicar un mensaje de forma.

Boletín de prensa: Son informaciones con un contenido y orientación noticiosa y periodística que van dirigidos como público objetivo a los medios de comunicación (prensa, radio, televisión y portales de internet). Son multiplicadores de imagen, mensajes y actuar de los diversos frentes de acción de la Alcaldía Local.

Campaña: Serie de mensajes que comparten una misma idea y tema.

Campaña de comunicación: Una campaña es un conjunto de estrategias comerciales para difundir y anunciar un producto o servicio.

Comunicación de Emergencias: Todas las formas de intercambio de información referente a la ocurrencia de una emergencia, tanto a nivel interno como externo

Comunicado de Prensa: Boletín escrito que refleja la posición institucional de la entidad sobre un tema determinado y que es enviado a los medios de comunicación para su divulgación. En todos los casos, el comunicado de prensa debe ser autorizado y aprobado previamente por la dirección general de la entidad.

Canal de comunicación: Espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	MN-CP-01
	MANUAL DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	4 DE 15

Clientes, usuarios o grupos de interés: Son las partes interesadas, con las cuales se establece un flujo de comunicación que aplica para todos los procesos de la Alcaldía Local.

Comunicación: Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

Comunicado de prensa: Información de interés periodístico dirigido a los medios de comunicación. Tanto en su estructura como en su lenguaje, debe seguir los principios del periodismo en cuanto a claridad, brevedad, precisión, sencillez, interés y fluidez.

Correo electrónico: Es un medio para la gestión de la información.

Correo masivo: Mecanismo a través del cual se envía una información determinada a una lista de correos electrónicos organizadas bajo un solo nombre.

Estrategia Comunicativa: Es el método como se lleva a cabo la comunicación interna y/o externa de acuerdo a las políticas establecidas en el Plan Estratégico de Comunicaciones de la Entidad, haciendo uso de las herramientas como boletines, ruedas de prensa, programas de radio, televisión, medios digitales, etc. computadores y que comunica un mensaje de primera mano al usuario del computador.

Emisor: Es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

Imagen Corporativa: Es la imagen propia de una organización, es su sello de identidad, es la forma eficaz de diferenciarse y posicionarse en el mercado. Esta se construye a través de logotipos, logo símbolos, colores institucionales, entre otros.

Información: Hace referencia a un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

Información y Comunicación Interna: Es el conjunto de datos que se originan del ejercicio de la función de la entidad y se difunden en su interior, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

Este tipo de comunicación está dirigida al usuario interno, servidor público o contratista que hace parte de la entidad y conlleva a implementar estrategias de manera coordinada al interior de la entidad, promoviendo la participación en el desarrollo de las diferentes actividades que se ejecutan y en muchos casos se visibilizan al exterior.

Información y comunicación externa: Hace referencia a todos los datos que provienen o son generados por el cliente y/o usuario externo. Es a través de la cual la organización está en contacto directo con la ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos; o en contacto indirecto pero que afecta su desempeño, como el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico, entre otros.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	MN-CP-01
	MANUAL DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	5 DE 15

Grupos de Interés: Conjunto de personas y/o instituciones privadas o públicas, que de manera directa o indirecta contribuyen o son beneficiarios de la gestión de la Entidad.

Material POP: Son los artículos o piezas de comunicación destinados a promocionar el nombre y los servicios de una entidad.

Matriz de comunicaciones. Esta matriz se utiliza para proponer de manera formal el medio de comunicación que se empleará para llegar e involucrar a cada uno de los interesados, los elementos necesarios de información, periodicidad y el medio

Medios de comunicación: Son instrumentos utilizados para informar y comunicar mensajes en versión textual, sonora, visual o audiovisual.

Mensaje: Es una comunicación de interés, de conocimiento o de utilidad para los funcionarios de las entidades. Debe ser claro, breve y de interés.

Nota de prensa: Texto específico que da a conocer una información clara, precisa y de interés para los lectores

Receptor: Es aquella persona que es destinatario y recibe un mensaje de interés.

Comunicación organizacional: Es toda forma de comunicación utilizada por la organización.

Origen: Punto de partida de donde proviene un documento o comunicación

Relaciones Públicas: Consiste en tener una política permanente de buenas relaciones y de comunicación, con los diferentes estamentos del gobierno, las embajadas, las empresas del gremio, entre otras.

Página web: Se conoce como página web al documento que forma parte de un sitio web y que suele contar con enlaces (también conocidos como hipervínculos o links) para facilitar la navegación entre los contenidos.

Parte Interesada: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño del Sistema de Gestión Integral de una organización; bien sea clientes, comunidades, proveedores, contratistas, entidades gubernamentales locales y nacionales, accionistas

Pendón: Pieza de comunicación de manejo interno o externo, elaborado generalmente en material de banner o vinilo que se cuelga o se exhibe en un área y que promociona algún producto o servicio.

Pieza comunicativa: Es el producto impreso o digital que incluye información específica y de interés de un determinado tema, junto con un diseño, y que cumple con la función de comunicar un mensaje.

Pieza de comunicación: Hace referencia al elemento de diseño gráfico y a producción fílmica que se desarrolla como herramienta de comunicación del mensaje

Portafolio de servicios: Pieza de comunicación impresa o digital que incluye información de los productos o servicios de una entidad o empresa a un público objetivo. Generalmente se diseña

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	MN-CP-01
	MANUAL DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	6 DE 15

acompañado de imágenes relativas a su objeto misional y se ajusta a diferentes formatos: plegable, cuadernillo, folleto, carpeta.

Producción audiovisual: es la producción de contenidos que utilizan imágenes, video, o audio especialmente para televisión y medios digitales.

Redes sociales: son comunidades virtuales donde sus usuarios interactúan con personas de todo el mundo con quienes encuentran gustos o intereses en común. Funcionan como una plataforma de comunicaciones que permiten conectar gente, instituciones y entidades, y que les permite centralizar recursos, como fotos y vídeos, en un lugar fácil de acceder y administrado por los usuarios mismos.

Rueda de Prensa o Conferencia de Prensa: es un acto informativo convocado por un organismo o entidad al que están invitados los periodistas para que informen de lo que allí suceda.

Ventana emergente: Es un elemento aplicativo que se utiliza generalmente dentro de terminología web para señalar la aparición intrusiva de una nueva ventana con información de interés.

Vocero institucional: Servidor público o contratista de la Alcaldía Local que en nombre de la entidad, informa a diferentes auditorios y escenarios temas estratégicos de la gestión de la entidad.

Volante: Pieza comunicativa impresa, generalmente del tamaño de media página tamaño carta, que se distribuye directamente de mano en mano a las personas en las calles y en el cual se comunica un mensaje de forma breve y concisa.

4. POLÍTICA DE OPERACIONES

De acuerdo a las orientaciones de MIPG — Modelo Integrado de Planeación y Gestión el proceso de comunicaciones de la Alcaldía Local estudiará y apropiará la información que se produzca entorno al comportamiento de la ciudadanía y grupos de valor frente a las necesidades de información, por esta razón se deben analizarán variables como:

- Respuesta a publicaciones en redes sociales
- Respuesta a foros y temas de interés por canales oficiales
- Respuesta a encuestas
- Espacios de participación ciudadana que permitan la denuncia sobre afectaciones a lo público y los comportamientos antiéticos.
- Caracterizar poblaciones que generen.

Las Alcaldías Locales deben por lo tanto:

- a) implementar sus políticas, lineamientos y directrices de comunicación,

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla Cascajal del Distrito de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	MN-CP-01
	MANUAL DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	7 DE 15

- b) diseñar los procedimientos, instructivos formatos, indicadores demás documentos del proceso de para el buen desarrollo de las comunicaciones en la Administración Local,
- c) Desarrollar y evaluar el plan de comunicaciones local,
- d) Articular el plan de comunicaciones con el plan de gestión de acuerdo a los lineamientos de Direccionamiento estratégico.

De igual modo se deben cumplir con los lineamientos transversales establecidos por la Oficina de comunicaciones de la Alcaldía Distrital, dentro de las cuales figuran las siguientes:

1. Replicar las campañas macro institucionales diseñadas por la oficina de Comunicaciones a través de los diferentes canales de comunicación interna y externa de sus Alcaldías Locales, de acuerdo al público objetivo. Ejemplo: Campaña de transparencia.
2. Apoyar la divulgación de la Rendición de Cuentas Local.
3. Asistir puntualmente a las reuniones convocadas por la Oficina de Comunicaciones.
4. Reportar con un mes de anticipación y periódicamente las actividades y eventos prioritarios de las Alcaldías Locales a la Oficina de Comunicaciones con el fin de articular la gestión del nivel central con el nivel local.

5. RESPONSABLE

El Profesional Universitario de comunicaciones es el responsable del manejo efectivo de la información destinada a los medios de comunicación y a la opinión pública, las publicaciones y la imagen corporativa de la Alcaldía Local.

6. DESARROLLO DEL CONTENIDO

6.1. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN

La Alcaldía Local con el fin de fortalecer su comunicación y espacios de transparencia institucional con las partes interesadas, se compromete a ofrecer la información de su gestión tanto para los clientes internos, como externos de forma oportuna, objetiva, veraz, completa, clara y actualizada, en aquellos canales establecidos por la Entidad, de acuerdo con la normatividad vigente.

6.2. LINEAS DE ACCIÓN DE COMUNICACION

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	MN-CP-01
	MANUAL DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	8 DE 15

La Comunicación en la Alcaldía Local comprende dos líneas de acción: Comunicación interna y comunicación externa.

Comunicación interna: Son aquellos datos que se originan en el cumplimiento de las funciones de la entidad y se difunden en su interior, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

Las acciones de comunicación interna están enfocadas en:

- Mantener informados a los servidores públicos y contratistas, es aspectos de actualidad, respuestas a las inquietudes, decisiones, entre otros.
- Fortalecer la cultura organizacional basada en los valores del servicio público.
- Empoderar a los servidores públicos y contratistas con la información necesaria para ser voceros no solamente naturales sino idóneos sobre cualquier tema que compete a la administración Local.

Comunicación externa: Hace referencia a la difusión de información de la entidad dirigida a la ciudadanía en general y a las diferentes partes interesadas, sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente. Éste elemento debe garantizar que efectivamente la interacción de la entidad con las partes interesadas y la ciudadanía esté enfocada a la construcción de lo público y a la generación de confianza.

Las acciones de comunicación externa están enfocadas en:

- Mantener informados las partes interesadas externas, sobre el avance en la ejecución de políticas, programas, proyectos y estrategias.
- Orientar a la ciudadanía sobre las acciones ejecutadas por la Alcaldía Local
- Mantener una comunicación directa con los ciudadanos y la comunidad en general.
- Garantizar el acceso a la información y visibilizarla a través de diferentes los medios y canales

6.3. LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS PARA LAS ALCALDÍAS LOCALES

6.3.1. Lineamientos generales

6.3.1.1. Contenido

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	MN-CP-01
	MANUAL DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	9 DE 15

Las comunicaciones producidas, independientemente de si buscan ser utilizadas para públicos internos o externos, deben ofrecer algún beneficio para los destinatarios, ser claras y precisas. Se debe evitar que las comunicaciones den pie a interpretaciones erradas.

Los contenidos de ninguna forma pueden ser ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios u obscenos. En todo momento se debe tener presente que se trata de la imagen del Estado.

Se debe evitar todo tipo de estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.

No se deben utilizar regionalismos o frases coloquiales que son de uso común en algún lugar del país pero que en otras regiones pueden ser consideradas ofensivas.

Se procurará que los contenidos se ciñan a las normas básicas de ortografía, gramática, sintaxis y estilo establecidas por la Real Academia Española.

Las Alcaldías Locales deben ofrecer sólo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos. En caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero ajeno a la entidad, se debe incluir la fuente de donde fueron tomados.

La información debe provenir de fuentes totalmente confiables.

Antes de ofrecer contenidos, se debe validar la vigencia y calidad de los mismos.

En caso que se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido quede en duda, se debe corregir esta información de la manera diligente.

6.3.1.2. Forma

Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de publicación o de su última actualización.

Cualquier material que sea tomado de alguna fuente externa a la entidad debe ser considerado como una cita textual, por lo cual debe ir entre comillas dobles (“ ”) y se debe incluir la referencia del lugar donde fue tomada la cita, con al menos, los siguientes datos: autor(es), libro u otra fuente del cual fue tomada, fecha de publicación.

Adicionalmente, se deben tener en cuenta los lineamientos de la Guía de Lenguaje Claro para servidores Públicos de Colombia del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

6.3.1.3. Seguridad de la Información

En los casos en que se solicite información de los particulares, se debe contar con su autorización y aclarar que la misma sólo será utilizada para los fines para los cuales fue solicitada.

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla Cascajal del Distrito de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	MN-CP-01
	MANUAL DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	10 DE 15

Para hacer uso (reproducción, transformación, o puesta a disposición) de materiales y obras protegidas por el derecho de autor, debe cerciorarse de contar con la debida autorización del titular de los derechos sobre dicho material.

La protección del derecho de autor se aplica sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual y los programas informáticos y bases de datos.

La protección de los derechos de propiedad intelectual y propiedad industrial se observarán en lo relativo a marcas, nombres comerciales, logos, enseñas, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, saber-hacer, diseños industriales, patentes, modelos de utilidad y derecho de autor.

Adicionalmente, se deben seguir los lineamientos de administración de seguridad – TICS.

6.3.2. Lineamientos específicos

La comunicación de las entidades públicas promueve la transparencia de la gestión de las mismas tanto al interior como al exterior. Lo anterior, teniendo en cuenta que debe existir una comunicación fluida entre servidores públicos, las diferentes dependencias y los clientes o partes interesadas.

Para lo anterior, es necesario establecer procesos y canales de fácil acceso que garanticen que la información que se genera en las Alcaldías Locales llegue a cada parte interesada. Lo anterior, en cumplimiento del Pacto por la Legalidad, a través del fortalecimiento de la relación Estado – Ciudadano, promoviendo la participación, la rendición de cuentas y la transparencia.

Para contar con una entidad eficiente, eficaz y transparente se requiere contar con equipos de trabajo comprometidos con su quehacer. Para ello es necesario que todos los servidores públicos conozcan los objetivos institucionales, la estructura organizacional, sus funciones, derechos y deberes.

Lo anterior depende de cómo nos comunicamos al interior de las Alcaldías Locales a través de los diferentes mecanismos creados para tal fin como lo son las jornadas de inducción, los boletines periódicos, la cartelera institucional, las actividades que incentivan la participación de servidores públicos y contratistas, entre otras.

Es así que gracias a la comunicación interna se genera sentido de pertenencia y favorece la eficacia de la estructura de trabajo y la eficiencia de los servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

6.4. COMUNICACIÓN INTERNA

6.4.1 Plan de Comunicación Interna

De acuerdo con el esquema de comunicación de la Alcaldía Local, la comunicación interna de la Entidad se encuentra plasmado en el Plan de Comunicación.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	MN-CP-01
	MANUAL DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	11 DE 15

La finalidad de este plan es el establecimiento de acciones, responsables y recursos para fortalecer y hacer más eficientes y eficaces los canales de comunicación internos de la Entidad.

El Plan de Comunicación interna es elaborado anualmente y publicado en el portal web de la Alcaldía Local a más tardar el 31 de enero de cada vigencia.

6.4.2 Canales de Comunicación Interna

Correo electrónico interno: cada uno de los servidores públicos líderes de procesos cuenta con este servicio, previa solicitud de creación del Jefe inmediato y aprobación por parte del Área de Tecnologías y Sistemas de Información. El correo facilita el envío y recepción de información entre los funcionarios de la entidad, garantizando una comunicación ágil, veraz y eficaz.

Intranet: es el sitio web interno, diseñado para ser utilizado dentro de los límites de la Entidad. La intranet de la Entidad cuenta con acceso a diferentes aplicativos tales como contratos, procedimientos y formatos, entre otros; así como de información de interés como cumpleaños, Alianzas, Seguridad y Salud en el Trabajo, etc.

Circulares internas: su objetivo es informar a los funcionarios de la Entidad sobre un asunto de carácter normativo legal y disposiciones emitidas por la entidad. Éstas tienen la particularidad de tratar cualquier tipo de circunstancialidad, que impacten en la gestión de cada una de las Alcaldías. Las circulares son remitidas por lo general a través del correo electrónico a cada uno de los servidores públicos y contratistas con el objetivo de que la comunicación llegue a la totalidad de los mismos.

Buzón de Sugerencias: es un canal de información que permite a los funcionarios formular sugerencias respecto de los temas que los afectan y tener un espacio de participación para que obtengan respuesta a las necesidades que allí plantean. El responsable de su tratamiento es el Líder de Atención al ciudadano.

Cartelera institucional: es un medio de comunicación general para informar las disposiciones de las diferentes Alcaldías en las cuales quieran hacer partícipes a los servidores públicos y contratistas de la Entidad. La administración de las carteleras se encuentra a cargo del **Área de Gestión Administrativa**, por donde se canalizan las solicitudes de publicación de información a través de correo electrónico.

Carteleras digitales: Televisores ubicados en los espacios visibles del edificio principal de la Alcaldías Locales, en los cuales se publican notas periodísticas, elementos de campañas de comunicación y toda la información de interés para los servidores públicos, contratistas y la comunidad en general, que se generan en desarrollo de las actividades de la administración municipal o como parte del desarrollo de la estrategia de comunicaciones.

Campañas internas institucionales: consiste en las estrategias de comunicaciones que durarán un tiempo determinado y pretenden llevar información, crear conciencia y cambiar actitudes entre los funcionarios y colaboradores acerca de algún aspecto que se considere necesario cambiar, mejorar o dirigir hacia un comportamiento diferente.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	MN-CP-01
	MANUAL DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	12 DE 15

Boletines informativos: es una publicación que se realiza de acuerdo con las necesidades de las dependencias, que contiene temas de interés de los servidores públicos y contratistas. Estos pueden socializarse a través de correo electrónico, en la cartelera institucional o Intranet.

Chat interno: programa de mensajería instantánea, conformado por la red de usuarios internos de la Entidad. Este programa es administrado por el área de Gestión de Informática y a través de este se pueden realizar reuniones grupales, capacitaciones o tener contacto directo con el funcionario que se requiera.

Memorandos: comunicación de carácter interno, destinado a transmitir información, orientar recordar, solicitar, dar instrucciones y pautas a las dependencias o funcionarios que tengan relación laboral. Los memorandos son remitidos por lo general a través del sistema de correspondencia oficial de la Entidad, con el objetivo de que la comunicación llegue a la totalidad de los mismos o al funcionario que se requiera.

Comités: los comités de las Alcaldías Locales están conformados por servidores públicos que se encargan de tratar o resolver un asunto particular, de acuerdo con las funciones asignadas a este. La conformación de un comité debe estar institucionalizado, se establecerá a través de Decreto Local.

Página web: Plataforma digital de libre acceso a través de las direcciones de cada Alcaldía Local, con contenido, el avance en el desarrollo de plan de desarrollo, información de interés para la ciudadanía, cubrimiento de actividades.

6.5. COMUNICACIÓN EXTERNA

Teniendo en cuenta que la comunicación del Estado debe ser entendida como un bien público y el derecho que tiene la ciudadanía de conocer la gestión de las entidades públicas, se requiere de la formulación de estrategias que promuevan no solo la publicación de información sino una relación bidireccional con la ciudadanía, ya que de ella depende en gran medida la toma de decisiones y el funcionamiento del sector público.

Es así, que la comunicación externa se debe entender como toda la información producida por la Alcaldía Local, de libre acceso, dirigida a la ciudadanía general, los medios masivos de comunicación y los usuarios de medios digitales.

Todas las comunicaciones tendrán que estar alineadas con las políticas de la Alcaldía Local, bajo la normatividad vigente y las guías y manuales adoptados

6.5.1 Productos de la comunicación externa

Comunicados de prensa: Serán producidos por el líder de comunicaciones, que evaluará la pertinencia de divulgarla). Los comunicados de prensa deben seguir las normas establecidas en la normatividad vigente y las guías y manuales adoptados

Hojas de datos: Serán producidas, con insumos provenientes de las Alcaldías Locales con el tema al que hagan referencia. En esta categoría se incluyen abecés y documentos de preguntas y respuestas orientados a facilitar la comprensión de los temas. Las hojas de datos van dirigidas a

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	MN-CP-01
	MANUAL DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	13 DE 15

validadores, líderes de opinión, editores de medios electrónicos e impresos y, en algunas ocasiones, a líderes de opinión digitales, según sea el caso.

Declaraciones a medios: Se llevarán a cabo por las Alcaldías Locales, bajo la supervisión de la Oficina de Prensa Distrital.

Libros, folletos, publicaciones: El objetivo de estas herramientas es dar a conocer a la ciudadanía de los proyectos, programas y políticas, así como la gestión de las Alcaldías Locales de acuerdo con su misión y que quede también como herramienta de consulta. Adicionalmente, en a favor del principio de austeridad se sugiere que las publicaciones se realicen a través de la página web de la Alcaldía Distrital o las páginas de las Alcaldías Locales

Oficios: Los oficios son tipos documentales que son utilizados para comunicar disposiciones o responder consultas a entidades y personas externas de la Alcaldía Local.

6.5.2 Tipo de contenidos

Para la aplicación de este manual, es importante conocer el tipo de contenidos que pueden producir las Alcaldías Locales, la periodicidad con que se publican y cada uno de los responsables encargados de aprobar, supervisar y publicar contenidos.

Contenidos noticiosos: publicación diaria, cuya finalidad es garantizar el derecho que tiene todo ciudadano a mantenerse informado sobre las actividades de las Alcaldías Locales. A través de este tipo de contenido se difunde la gestión del Alcalde como de las diversas áreas o procesos de la Entidad.

Textos para intervenciones públicas del Alcalde Local: Hace referencia a los discursos y/o comunicados elaborados para el Alcalde Local de acuerdo con el tema y en el momento que se requiera.

Campañas de comunicación: Hace referencia a una estrategia de comunicación creativa que se genera a partir de piezas publicitarias tales como afiches, volantes, cuñas de radio, cuñas televisivas, entre otras; cuya finalidad es enviar mensajes de fácil recordación.

Información institucional: Hace referencia a aquella información relacionada con la gestión realizada por una dependencia o entidad, cuyo objetivo es servir de apoyo en los procesos de decisión y determinación de objetivos, ya que se pone a disposición de la ciudadanía y ésta puede ser partícipe de la gestión antes mencionada.

Adicionalmente, la publicación de esta información se encuentra reglada bajo los criterios establecidos en la 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” y sus decretos reglamentarios, que definen los elementos mínimos que deben publicar las entidades del gobierno, buscando garantizar el derecho de acceso a la información por parte de la ciudadanía.

Normativas: Hace referencia a aquella información relacionada con actos normativos como leyes, decretos, resoluciones, entre otras; que puede afectar la gestión de las entidades o a la ciudadanía.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	MN-CP-01
	MANUAL DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	14 DE 15

6.5.3 Canales de Comunicación Externa

A continuación se relacionan los canales de comunicación externa que se encuentran a disposición de la ciudadanía y otras partes interesadas:

Tabla 1. Canales de Comunicación Externa

Medio de Comunicación	Canal de Comunicación	Dirección / Nombre / Usuario	Área o proceso
Página web	Página web		Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal
Página web	Página web		Alcaldía Local 2 Continente el Pailón
Redes sociales	Twitter		Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal
Redes sociales	Twitter		Alcaldía Local 2 Continente el Pailón
Instagram	Instagram		Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal
Instagram	Instagram		Alcaldía Local 2 Continente el Pailón
Facebook	Facebook		Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal
Facebook	Facebook		Alcaldía Local 2 Continente el Pailón
Youtube	Youtube		Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal
Youtube	Youtube		Alcaldía Local 2 Continente el Pailón
Comunicaciones físicas	Correo electrónico		Alcaldía Local 1 Isla del Cascajal
Comunicaciones físicas	Correo electrónico		Alcaldía Local 2 Continente el Pailón
Comunicaciones físicas	Correo electrónico	thlocalidades@buenaventura.gov.co	Gestión Administrativa

6.6. POLITICA EDITORIAL

La información en redes sociales y el lenguaje en las mismas responderán a las políticas editoriales de las Alcaldías Locales y se ceñirán siempre a los principios de distribución efectiva y veraz, respeto por el usuario y oportunidad.

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla Cascajal del Distrito de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	MN-CP-01
	MANUAL DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	15 DE 15

6.7. SOBRE EL MANEJO ADECUADO DE LA INFORMACIÓN Y EL LENGUAJE EN EL USO DE REDES SOCIALES

La información en redes sociales y el lenguaje en las mismas responderán a las políticas editoriales de las Alcaldías Locales y se ceñirán siempre a los principios de distribución efectiva y veraz, respeto por el usuario y oportunidad

6.7.1 Lineamientos para Voceros

El líder de comunicaciones se encargará de la definición de los servidores públicos y contratistas que servirán de voceros para la divulgación de comunicaciones. Los lineamientos para cada vocero serán transmitidos para las Comunicaciones de conformidad con las características y el tono del mensaje que se decida emitir.

6.7.2 Tratamiento especial a entrega de información específica

La entrega de información específica, información dirigida exclusivamente a una persona, medio, organización o entidad, es una decisión estratégica del líder de comunicaciones. Se hará en los casos en que se considere necesario y por los canales o voceros que se determine. Por lo regular, la entrega de este tipo de información involucra únicamente a quienes, por razones del tema o política a desarrollar, sean designados para el efecto.

7. NORMATIVIDAD, DOCUMENTOS Y/O REGISTROS REFERENCIADOS

Constitución Política de Colombia de 1991, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Ley 1757 de 2015, Decreto 2573 de 2014, Acuerdo No. 060 de 2001, Ley 850 de 2003, Decreto 1499 de 2017, Conpes 3654 de 2010, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

8. INSTRUCTIVOS

N/A

9. ANEXOS

- FG-CP-01 Formato Matriz de comunicación
- FG-CP-02 Formato Plan de comunicaciones
- FG-CP-03 Formato Encuesta de Satisfacción

Control de cambio

FECHA:	RAZON DEL CAMBIÓ:	NUEVA VERSION:
13/07/2020	Creación del documento	1.0

	ELABORÓ:	REVISÓ Y APROBÓ:
Nombre:	Aracelly Arboleda Urbano	Julio Cesar Biojó Estacio
Cargo:	Profesional Universitario	Alcalde Local
Firma:		