



**CONCEJO DE SOACHA**  
ACUERDOS Y CONTROL QUE GENERAN DESARROLLO

# MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA 2016 - 2019


<b>ELABORO:</b>	<b>MIGUEL ANGEL CHIZNER RAMOS</b> CONTRATISTA
<b>REVISÓ:</b>	<b>GUILERMO GONZÁLEZ LATORRE</b> SECRETARIO GENERAL
<b>APROBÓ:</b>	<b>NORBERTO CUENCA RIVERA</b> PRESIDENTE

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha y acto administrativo de aprobación</b>	<b>Cambio</b>	<b>Solicitante</b>
1.0	Resolución No. 309 de 30 de agosto de 2013	Documento nuevo	Carlos A. Vásquez Cortes
2.0	Resolución No. 453 de 29 de diciembre de 2016	Actualización	Nelson Rivera (Asesor SGC)

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

## TABLA DE CONTENIDO

NUMERAL	PÁGINA
PRESENTACIÓN	5
1. OBJETO	6
2. ALCANCE	6
3. ELEMENTOS Y COMPONENTES DE INFORMACIÓN	6
3.1 INFORMACIÓN PRIMARIA	6
3.1.1 Relación de los elementos de información primaria	7
3.1.2 Principios y fundamentos	8
3.1.3 Niveles de responsabilidad	8
3.1.4 Parámetros de evaluación	8
3.2 INFORMACIÓN SECUNDARIA	8
3.2.1 Relación de los elementos de información secundaria	9
3.2.2 Principios y fundamentos	10
3.2.3 Niveles de responsabilidad	10
3.2.4 Parámetros de evaluación	10
4. COMUNICACIÓN PÚBLICA Y SU PAPEL EN LA ATENCION A LA COMUNIDAD	10
4.1. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL	11
4.1.1 Comunicación e información formal	11
4.1.2. Comunicación informal	11
4.2 RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO	11
4.2.1 Logística o coordinación eventos institucionales	11
4.2.2 Protocolo para eventos	12
4.2.3 Manejo de la opinión pública	13
4.2.4 Publicaciones	13
4.2.5 Medios masivos de comunicación	13
4.3 COMUNICACIÓN INTERNA	13
4.4. UTILIZACION DE MEDIOS FISICOS	14
4.4.1 Medios escritos	14
4.4.1.1 Boletín interno	14
4.4.1.2 Memorando	14
4.4.1.3 Circular	15
4.4.1.4 Encuesta a los empleados	15
4.4.2 Medios visuales	15
4.4.2.1 Carteleras	15
4.4.2.2 Tablón de anuncios	16
4.4.3 Medios auditivos	16
4.4.3.1 Servicio Telefónico	17
4.4.3.1.1 Protocolo de atención telefónica del Concejo Municipal de Soacha	17
4.5 PÁGINA WEB	19

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

4.6 REDES SOCIALES	19
5. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	19
5.1 POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE DIRECCIÓN	19
5.1.1 PRIMERA POLÍTICA DE DIRECCIÓN	19
5.1.2 SEGUNDA POLÍTICA DE DIRECCIÓN	23
5.1.3 TERCERA POLÍTICA DE DIRECCIÓN	26
5.1.4 CUARTA POLÍTICA DE DIRECCIÓN	27
5.1.5 QUINTA POLÍTICA DE DIRECCIÓN	27
6. MATRIZ ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN	29
6.1 IDEAS REGULADORAS	29
6.2 MATRIZ ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN CONSOLIDADA	30
6.3 MATRIZ DE DISEÑO DE MENSAJES	31
7. PÚBLICOS O GRUPOS DE INTERÉS	32
7.1 COMUNIDADES	32
7.2 VEEDURÍAS CIUDADANAS	32
7.3 SUJETOS DE CONTROL POLITICO	32
7.4 ÓRGANOS DE CONTROL	32
7.5 CONCEJALES	32
7.6 ALCALDE	32
7.7 UNIVERSIDADES	32
7.8 DIRECTIVOS DEL CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA	33
7.9 FUNCIONARIOS DEL CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA	33
7.10 PERIODISTAS Y COMUNICADORES	33
7.11 MEDIOS DE INFORMACIÓN	33
7.12 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	33
7.13 COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	33
7.14 CONTADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	33
8. PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	34
9. TRANSPARENCIA POR COLOMBIA	34
10. VOCERO INSTITUCIONAL	34
11. ESTRATEGIAS	35
12. LINEAMIENTOS Y ORIENTACIONES OPERATIVAS PARA EL PROCESO DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA	37
12.1 PARÁMETROS PARA EL DISEÑO DE LAS ACCIONES DEL PLAN DE MEDIOS.	37
12.2 APOYO DEL SECRETARIO GENERAL EN LA ELABORACIÓN DE MATERIAL IMPRESO	37
12.2.1 Diseño	37
12.2.2 Impresión	38
12.2.3 Tiempo para la elaboración	38
12.2.4 Entrega	38
12.3 APOYO PARA LA REALIZACIÓN DE CAMPAÑAS	38
12.4 APOYO LOGÍSTICO PARA LA REALIZACIÓN DE EVENTOS	39
12.5 APOYO AUXILIARES ADMINISTRATIVOS Y/O SECRETARIAS	39

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

12.6 PARA EL ADECUADO MONTAJE Y DESARROLLO DE LOS EVENTOS	39
12.7 REGISTRO FOTOGRÁFICO	40
12.8 PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA WEB DEL CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA	41
13. PLAN DE MEDIOS Y ACCIONES COMUNICATIVAS VIGENCIA 2013-2015 2016 - 2019	41
13.1 OBJETIVO	41
13.2 IDEAS REGULADORAS	41
13.3 PLAN DE MEDIOS Y ACCIONES COMUNICATIVAS.	41

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

## PRESENTACIÓN

El Manual de Comunicación e Información Pública 2016-2019 del Concejo Municipal de Soacha brinda las pautas para el correcto manejo de los diferentes canales de comunicación e información interna y externa, con el fin de establecer y mejorar la relación entre los usuarios y públicos actuantes, propiciando espacios de intercambio que permitirán fortalecer la identidad institucional y el sentido de pertenencia dentro de los mismos.

Con base en el Sistema de Integrado de Gestión adoptado por el Concejo Municipal de Soacha, el cual propende por el mejoramiento continuo de los procesos, se presenta el Manual de comunicación e Información pública que busca fortalecer los procedimientos de la comunicación estratégica de la Corporación, que se orientan claramente a generar acciones y productos de los tres elementos de la Comunicación Pública; Comunicación Organizacional, Comunicación Informativa y Medios de Comunicación.

En el Manual de Comunicación e Información Pública 2016-2019 del Concejo Municipal de Soacha se establecen las pautas para el correcto manejo de los canales de comunicación e información interna y externa, con el fin de establecer y mejorar la relación entre los usuarios y públicos actuantes, propiciando espacios de intercambio que permitirán fortalecer la identidad institucional y el sentido de pertenencia dentro de los mismos.

De esta manera, los procesos de comunicación e información se convertirán en apoyo para el cumplimiento de los objetivos misionales del Concejo, complementando y dinamizando su estructuración. Funcionarán como un factor integrador de la cultura de organización y trabajo para el logro de los objetivos organizacionales, fortaleciendo el clima organizacional y la percepción e imagen Institucional.

En síntesis; el Manual de comunicación e Información se constituye en una herramienta de gestión administrativa con la cual se pretende tejer lazos de atención armónicos con comunidad y grupos de interés, por ello, se requiere entregar a los servidores del Concejo Municipal de Soacha fundamentos básicos para el tratamiento, organización, desarrollo de la información y comunicación hacia a la comunidad.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

## 1. OBJETO

El Manual de Comunicación e información Pública, tiene como objetivo implementar los componentes de Información y Comunicación pública del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, y los requisitos relacionados de la norma NTCGP 1000:2009; para lograr la construcción de una visión compartida con los grupos de interés internos y externos del Concejo Municipal de Soacha, en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

## 2. ALCANCE

El Manual de Comunicación e información aplica a todos los servidores públicos del Concejo Municipal de Soacha y a los diferentes grupos de interés, a quienes se les debe brindar comunicación e información clara, concisa, precisa y oportuna.

## 3. ELEMENTOS Y COMPONENTES DE INFORMACIÓN

Tanto la información primaria como la secundaria se complementan para obtener integralidad en el contexto del Concejo Municipal, permitiendo la realización de su gestión y el cumplimiento de su mandato constitucional. Adicionalmente, la información se administra y ordena con sentido de y para la Corporación, lo cual la convierte en insumo fundamental en la implementación de las diferentes funciones administrativas.

### 3.1 INFORMACIÓN PRIMARIA

Es el conjunto de datos provenientes de fuentes externas que se procesan al interior de la entidad pública y se circunscribe a dos entornos diferentes; de un lado, se requiere del conocimiento del entorno inmediato, es decir de las circunstancias con los que la organización está en permanente contacto la comunidad, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otras organizaciones del mismo carácter; del otro lado, es indispensable obtener información sobre el entorno lejano, el cual se constituye por las variables que no están en relación directa ni constante con la entidad pero que afectan su desempeño, el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico.

Para lograr el cumplimiento efectivo de su propósito, el Concejo Municipal de Soacha se enfoca a identificar los requerimientos de la comunidad y demás grupos de interés, los bienes o servicios necesarios para la satisfacción de sus necesidades, y su situación económica y social; así mismo conocer sus proveedores y contratistas, los productos y servicios que proporcionan, la oferta de precios; reconocer las demás instituciones con funciones similares, su forma de operar, la tecnología utilizada, la cobertura de sus servicios, su estructura de costos y sus fuentes de financiación; conocer los organismos reguladores, las obligaciones que se tiene frente a ellos, los límites del organismo regulador con relación a la entidad y la normatividad vigente.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

La principal fuente de información primaria del Concejo Municipal de Soacha es la comunidad y los grupos de interés, por consiguiente, la Corporación, observa de manera permanente mediante el proceso de quejas reclamos, sugerencias y derechos de petición el proceso de identificación de necesidades y expectativas del ciudadano y el proceso de mejoramiento continuo, con el fin de reducir los riesgos y optimizar la efectividad de las operaciones. Dentro de los anteriores procesos se recurre al análisis de las comunidades desde el punto de vista social, demográfico, económico, o desde el aspecto relevante para cada entidad; accediendo a través de entrevistas con sus líderes, encuestas de opinión o de percepción, y la implementación del Sistema de quejas reclamos, sugerencias, derechos de petición y tutelas.

La ventanilla de atención al ciudadano, constituye un medio de información directo para el (de la) Concejo Municipal de Soacha debido a que los diferentes grupos de interés, permiten registrar, clasificar y realizar seguimiento de las inquietudes de los mismos. Asimismo, es un medio para medir la eficacia de la gestión organizacional, dado que las quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición son fuente de información para la entidad; A través de éstos conocemos el origen, alcance, gravedad, impacto y frecuencia; igualmente, permite definir una acción correctiva inmediata y una acción preventiva de la causa que las origina hacia la recuperación o neutralización de la necesidad, que pueden afectar al Concejo Municipal de Soacha en su imagen y capacidad de impacto en la comunidad. Para el manejo de la ventanilla de atención al ciudadano se cuenta con el compromiso total de la Presidencia a fin de lograr un nivel óptimo de gestión de la calidad, y de satisfacción del público.

Otras fuentes de información primaria la constituye el trabajo de campo en los procesos misionales ejecutados con estudios que adelanta la Corporación (Proceso Gestión de la administración Municipal) en las comunidades con beneficiarios y servidores encargados de la ejecución de la labor corporativa, los entes territoriales, entes de control; Contraloría Municipal de Soacha, Personería y Procuraduría General de la Nación, Contaduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Fiscalía General de la Nación referente a la ejecución de los procesos de apoyo y algunas entidades privadas.

### **3.1.1 Relación de los elementos de información primaria**

La información primaria se genera como producto básico de la información proveniente de la comunidad, de los entes territoriales, entes de control y entidades privadas que rodean el entorno de la Concejo Municipal de Soacha, son útiles para una adecuada toma de decisiones en la Corporación. Cuanto mayor sea el número de fuentes utilizadas, menor será la probabilidad de error o falsedad de la información, lo cual facilita su análisis, comprensión y utilización.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

### 3.1.2 Principios y fundamentos

Garantizar el cumplimiento a los principios de responsabilidad y transparencia a fin de brindar un mejor servicio con eficiencia, eficacia y efectividad a la comunidad, entorno y grupos de interés, de acuerdo a los siguientes aspectos:

- Obtener información actualizada sobre el entorno y los grupos externos a fin de analizarla y utilizarla en beneficio de las acciones institucionales.
- Identificar fuentes de información que brinden confianza y contacto directo, para lograr una interacción fluida y permanente.
- Registrar la normatividad vigente (Normograma) y las expectativas del los entes de control y la administración Municipal de Soacha.
- Obtener información orientada a la reducción de los riesgos y a la optimización de la toma de decisiones y la operación del Concejo Municipal de Soacha

### 3.1.3 Niveles de responsabilidad

Corresponde al Sistema de Gestión de Calidad en cabeza del Representante de la Dirección (Secretario General de Concejo) el cumplimiento para la consecución de información primaria, creando las condiciones favorables para su manejo y soportar en ella sus decisiones. Dado el carácter estratégico de la información primaria su obtención y uso es también responsabilidad de todos los funcionarios del Concejo Municipal.

### 3.1.4 Parámetros de evaluación

- Existencia de fuentes de información primaria que brinden confianza y contacto directo para lograr en la Concejo Municipal, una interacción permanente y fluida.
- Cumplimiento del proceso de quejas, reclamos y derechos de petición así como de sus medios e instrumentos que permitan recibir, manejar y dar respuesta a las mismas. Coherencia entre los requerimientos de información de la comunidad o entes externos, en la misión institucional y las respuestas que brinda el Concejo Municipal.
- Existencia en la Corporación de la cultura de la información y su manejo para obtener la relación con el entorno y la comunidad.

## 3.2 INFORMACIÓN SECUNDARIA

La información secundaria, corresponde a los informes que se procesan al interior del Concejo Municipal de Soacha, tomando como base la información primaria y aquella que se deriva de la operación de los procesos Institucionales, para garantizar la toma de decisión y ejecución al cumplimiento de obligaciones de información ante los diferentes usuarios, que son los entes de Control (Rendición de cuentas a la ciudadanía, Administración municipal y descentralizada de Soacha, Contraloría Municipal de Soacha, Personería, Procuraduría General de la Nación,



	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

Contaduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y Fiscalía General de la Nación) y los procesos internos.

Es también un conjunto de datos que se origina y procesa al interior de la entidad; provenientes de políticas y estrategias del Sistema Integrado de Gestión (MECI - CALIDAD), así mismo de la ejecución de los procesos, a través de los cuales se obtiene la información que soporta la gestión del Concejo Municipal de Soacha. La Corporación garantiza el registro oportuno, exacto y confiable de la información, para traducirla en reportes o informes necesarios para su divulgación, en procura de la realización efectiva, eficiente y eficaz de las operaciones.

Para lograr una efectiva operación en el Concejo Municipal de Soacha, la información debe fluir sin ningún obstáculo por toda la estructura orgánica y por todos los procesos; es un instrumento que constituye el soporte al diseño, operación, evaluación y mejoramiento continuo de los procesos.

La información secundaria es la base para establecer la comunicación a nivel interno, y su proyección a comunidad.

En el Concejo Municipal de Soacha se pueden identificar dos tipos de información secundaria:

- La formal, que se obtiene de la operación de cada uno de los procesos Institucionales y se materializa con los informes y demás formas de registro físico. Requiere para su obtención de la identificación y estructuración de diferentes fuentes, tales como los resultados que generan los diferentes procesos, los informes elaborados, las actas de sesiones, los registros contables y de operación, entre otros.
- La Informal, que conforma el capital intelectual de la Concejo Municipal y corresponde a los conocimientos y experiencias, producto de la interacción entre los servidores públicos.

Dado su potencial para el mejoramiento continuo de los procesos, este tipo de información requiere de un mayor esfuerzo para su obtención, lo que obliga al Concejo Municipal a estructurar el Manual de operaciones (procesos y procedimientos) para motivar a los servidores públicos a formalizarla y canalizarla en los sistemas de información.

### **3.2.1 Relación de los elementos de información secundaria**

La información secundaria, generada como producto del procesamiento de la información primaria, se administra y ordena con sentido de y para el Concejo Municipal, en los sistemas de información, lo cual la convierte en insumo fundamental en la implementación de las diferentes funciones administrativas.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

### 3.2.2 Principios y fundamentos

El cumplimiento a los principios de Celeridad, en tanto permite tener la información requerida por cada proceso para realizar su función en el tiempo y con la oportunidad requerida; de Transparencia y Publicidad, al brindar confianza y seguridad de generar la capacidad del Concejo Municipal para producir informes relevantes, útiles y pertinentes para los diferentes usuarios dentro de la Corporación y descongestionar a todos los servidores en la realización de informes. La información secundaria soporta el ejercicio del Autocontrol, la Autorregulación y la Autogestión, dado que obliga a la expedición de informes de acuerdo a las necesidades que demanda cada proceso, para lo cual es labor de todos los procesos de la Corporación:

- Obtener, procesar y mantener la Información interna requerida para cumplir las funciones misionales de la Concejo Municipal.
- Generar y registrar Información interna en forma oportuna y confiable que soporte los procesos estratégicos, misionales de apoyo y de evaluación que necesitan de datos que salen de la información secundaria.
- Soportar la rendición de cuentas a la comunidad y la información a los diferentes entes de control y la Administración municipal).

### 3.2.3 Niveles de responsabilidad

Corresponde al Equipo Directivo del Concejo la responsabilidad por la generación y obtención de la información secundaria dentro de la Corporación, así mismo la socialización entre los diferentes funcionarios que compone las áreas de la entidad

### 3.2.4 Parámetros de evaluación

- Existencia de fuentes de información secundaria que brinden confianza y una interacción permanente y fluida de estas.
- Cumplimiento del proceso de quejas, reclamos y derechos de petición así como de sus medios e instrumentos que permitan recibir, manejar y dar respuesta a las quejas y reclamos de la comunidad.
- Coherencia entre los requerimientos de información de la comunidad o entes externos, en la misión institucional y las respuestas que brinda la Concejo Municipal.
- Existencia en la Corporación de la cultura de la información y su manejo para obtener la relación con el entorno y la comunidad.

## 4. COMUNICACIÓN PÚBLICA Y SU PAPEL EN LA ATENCION A LA COMUNIDAD

Para que el Concejo Municipal de Soacha pueda afirmar que está prestando un servicio de calidad, debe existir, dentro de él, una buena comunicación, pues no basta con tener una adecuada infraestructura, personal, canales de atención o avances tecnológicos para ello, es fundamental tener la capacidad de "comunicar" la información que poseemos (Proceso de Comunicación), para

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

que el destino final la reciba correctamente y la comprenda. Por ello la comunicación es el instrumento que se utiliza para exponer las ideas, dudas, experiencias, conocimientos con el ciudadano y con los compañeros, con interrelación al proceso Quejas, Reclamos y Peticiones quien está a cargo del la Secretaría General de la Corporación.

#### **4.1. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL**

En el sector público, la comunicación e información organizacional es aquella que instauran las entidades y forman parte de su cultura y de sus normas. Se considera que la comunicación e información organizacional es un proceso eminentemente humano, visto esencialmente desde la perspectiva de las emociones y motivaciones, por tanto, en el contexto organizacional se constituye en un proceso transversal para el Concejo Municipal de Soacha, máxime cuando su función esencial es el servicio al Ciudadano y su atención requiere compromiso e identidad institucional.

**4.1.1 Comunicación e información formal:** Esta sección está dirigida a los colaboradores del Concejo Municipal de Soacha, que a diario tienen que atender los requerimientos de los ciudadanos que acuden a realizar solicitudes a los honorables concejales y distribuir diferentes clases de comunicaciones. Con el objetivo de definir, ordenar, estandarizar y reglamentar, los procesos y canales de comunicación e información, tanto interna como externa.

**4.1.2. Comunicación informal:** Teniendo en cuenta que este tipo de comunicación e información apoya la comunicación e información formal, contribuyendo a socializar la información dentro de los miembros de la organización, el Concejo Municipal de Soacha ha implementado los siguientes canales de comunicación: carteleras, boletines informativos, noticias, información en redes sociales, entre otros que sean considerados por la Corporación.

#### **4.2 RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO**

Las Relaciones Públicas es el conjunto de ciencias, actos y técnicas que a través de un proceso de comunicación institucional estratégica y táctica, tiene por objeto mantener, modificar o crear una imagen de personas o instituciones, para obtener una opinión favorable al público. El protocolo engloba el conjunto de reglas jurídicas y pautas culturales que integran la organización de actos públicos y privados.

A continuación, se esbozan pautas a seguir teniendo en cuenta las actividades propias del Concejo Municipal de Soacha.

**4.2.1 Logística o coordinación eventos institucionales:** En toda reunión programada por funcionarios de la Corporación se debe llevar un orden en cuanto a la imagen corporativa del Concejo. Esto quiere decir que el espacio físico a utilizar debe ser debidamente reservado y organizado para la reunión, implementando a su vez el formato de protocolo, para así posicionar la imagen e identidad institucional frente a otras organizaciones y visitantes.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

En los eventos institucionales que se manejen fuera de la Corporación y en la que haga presencia el Presidente del Concejo Municipal de Soacha es indispensable mantener siempre un orden en cuanto a la imagen corporativa que maneja la entidad así proyectar siempre una sólida Imagen institucional tendiente a lograr posicionamiento.

Es fundamental la coordinación integral de grupos de trabajo a la hora de la colocación de los pendones, carpas, stand y banderas de la institución.

**4.2.2 Protocolo para eventos:** Para el Concejo Municipal de Soacha es de gran importancia el tener una identidad y seguir parámetros que ayuden a fortalecer la imagen institucional.

Para hacer presencia como organizadores o invitados de un evento, es necesario prever:

- Tipo de evento
- Lugar y fecha a realizarse
- Invitados especiales
- Respetar las precedencias
- Número de Participantes
- Presupuesto Asignado
- Puntualidad

Las precedencias se definen como los privilegios o ventajas que recibe una persona u objeto con respecto a otros. Todos los Estados tienen un régimen de precedencias por medio del cual se establece el lugar que deben ocupar las personas en sus actos protocolarios de acuerdo con su rango y jerarquía. En Colombia las precedencias están regidas por el Decreto 770 de marzo 12 de 1982, por medio del cual se expide el Reglamento de Protocolo y Ceremonial de la Presidencia de la República.

En algunas entidades las precedencias se basan en el organigrama, que representan las diferentes divisiones en la organización y las relaciones entre sus empleados. El de mayor rango irá en el Centro, quien le sigue en el orden jerárquico a su derecha, el siguiente a su izquierda y así Sucesivamente.

Para organizar un evento especial se debe establecer un cronograma de actividades, teniendo en cuenta las consideraciones de Protocolo:

Fecha

Hora

Lugar

Tipo de evento -Tema

1. Himno Nacional.

2. Himno del Departamento de Cundinamarca

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

3. Himno del Municipio de Soacha y/o la ciudad donde se realiza el evento.
4. Instalación de la presentación y bienvenida.
5. Presentación invitados.
6. Palabras Presidente del Concejo municipal de Soacha
7. Inicio del evento.
8. Memorias.
9. Conclusiones.
10. Agradecimientos.
11. Cierre

**4.2.3 Manejo de la opinión pública:** Le corresponde al comunicador de la organización o a quien haga sus veces, velar por la percepción del público con tendencia de aceptación favorable. Para ello, tendrá que procurar que los mensajes enviados a todos los públicos sea el adecuado y deberá asesorar a las directivas y Concejales a la hora de atender problemas generados por fallas en la comunicación.

**4.2.4 Publicaciones:** Para realizar las publicaciones abarca la asesoría de la producción de publicaciones, la sensibilización del personal en torno a las publicaciones, circulación de publicaciones, medición del impacto de éstas y su mejoramiento continuo conservando siempre los lineamientos de calidad.


El encargado de las publicaciones cuando se requiera la publicación de textos que hagan referencia a sus actividades, deberá solicitarlo a la Secretaría General que es el responsable del proceso Comunicación Pública, evaluar su diseño y Gráfico, previa aprobación del Presidente y se harán las consultas necesarias sobre el presupuesto, si ello implica algún gasto adicional.

El material debe ser remitido con suficiente anticipación para señalar las recomendaciones para su diseño, diagramación, impresión y/o publicación en medio electrónica si así se requiere y debe concertarse su fecha de entrega. Le corresponde a la Secretaría General dentro del proceso de comunicación organizacional, revisar los textos y sugerir los cambios que considere necesarios en aspectos de redacción y estilo.

**4.2.5 Medios masivos de comunicación:** Especial atención requiere el manejo con los medios masivos de comunicación, orientadores naturales de la opinión pública. Dentro de la Corporación, el proceso Comunicación Pública se ocupa de la organización y manejo de la información, enlace con los medios, seguimiento de prensa, actualización y manejo de contexto, sistematización de la información, diseño de estrategias promocionales de los programas del Concejo Municipal.

#### **4.3 COMUNICACIÓN INTERNA**

La comunicación interna en el Concejo Municipal de Soacha, se define como la actividad que se realiza al interior de la Corporación, mediante la circulación de mensajes que se originan en desarrollo de su objeto misional, haciendo uso adecuado de los diversos canales de comunicación

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

disponibles; con el fin de proveer información, unión, motivación, participación, integración y la convivencia para lograr una óptima comunicación interna y alcanzar las metas institucionales consolidando una cultura organizacional basada en la universalidad y unidad de la información. El Concejo Municipal de Soacha construye este manual como guía general estandarizada de comunicación interna con un sistema de seguimiento y evaluación que permita medir su efectividad dentro del proceso de comunicación organizacional.

#### 4.4. UTILIZACION DE MEDIOS FISICOS

A continuación, se hace una descripción de los medios físicos normalmente utilizados por las entidades públicas, como canales de atención de los usuarios, y los aspectos favorables y desfavorables de su uso, de acuerdo al tipo de necesidad de comunicación.

**4.4.1 Medios escritos:** Todos los escritos deben ser claros, precisos, completos y correctos; se califica como información de primera mano y se deja constancia. Por medio de ella las personas tienen la oportunidad de poder regresar a segmentos anteriores al mensaje, lo que permite una mejor comprensión en la información. Esta puede darse a través de:

**4.4.1.1 Boletín interno:** Es un medio de comunicación donde se maneja información especializada para los públicos internos y externos de la organización. El Concejo Municipal de Soacha considerará presupuestalmente y misionalmente con un boletín periódico en medio impreso, este debe ser aprovechado como cauce de comunicación de aquella información, derivada de su gestión, que a la Presidencia le interese transmitir dentro del proceso de comunicación organizacional.

##### Consideraciones para el uso del boletín:

- Lo que está escrito puede releerse y comprender mejor
- Se puede guardar para consultar en cualquier momento
- Solo se informa cada cierto tiempo, de acuerdo con la periodicidad de la publicación.
- Existe una gran limitación de espacio
- La información ha de ser única y la misma para todos
- Permite fotografías, gráficos y un diseño más atractivo para el lector
- Se puede captar bien su atención
- Corre el riesgo de no ser leída
- Un boletín interno siempre debe contener información de interés general y un espacio de opinión para funcionarios que deseen publicar alguna noticia relevante.
- Crear un espacio donde se informe de las actividades que realiza la Concejo Municipal.

**4.4.1.2 Memorando:** Es el medio más usado, que lleva como objetivo el recordar mensajes o información con referencia a instrucciones internas que los empleados deben realizar dentro de la organización. En el Concejo municipal el concepto de memorando es utilizado para recordar a algún funcionario una penalidad posible por su conducta desfavorable dentro de la entidad.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

**4.4.1.3 Circular:** Es un comunicado interno del Concejo, entendido como un escrito en que la Presidencia, Mesa Directiva del Concejo o Secretaría General comunican algo a todo el personal o una parte del mismo.

Nota: Los memorandos y circulares deberán someterse al proceso de archivo, y correspondencia interna y externa dentro del proceso Gestión de Archivo y Correspondencia.

**4.4.1.4 Encuesta a los empleados:** Permite recabar la opinión de los empleados sobre algún aspecto de la gestión del Concejo o de sus actividades o procesos e, igualmente, recibir sugerencias de éstos. Es una forma de comunicación interna cada día más utilizada, aunque en muchas ocasiones más formales que intencionadamente, se utilizará dentro del proceso de desarrollo del talento humano y tiene las siguientes características:

- Es una de las formas de obtener información de abajo a arriba
- Permite el anonimato en las respuestas, si así se desea
- Las preguntas pueden estar bien pensadas y estructuradas
- Unas preguntas mal planteadas inutilizan la encuesta
- Cabe la respuesta incierta o falsa, en el sentido de contestar arbitrariamente
- intencionadamente al revés de lo que se piensa
- Permite cuantificar las respuestas y hacer seguimientos y comparaciones
- La información obtenida es limitada y ha de ser bien analizada
- Las conclusiones a sacar de las respuestas han de obtenerse con prudencia
- Permite que los empleados manifiesten cuestiones que no harían en otro caso, bien por no tener oportunidad de hacerlo o bien por su carácter escrito y anónimo
- El empleado se puede sentir más útil y que se cuenta con su participación.

**4.4.2 Medios visuales:** Medios de comunicación que tiene como fin lograr una buena influencia y ofrecer grandes posibilidades de retroalimentación; ese tipo de información suele desarrollarse en la comunicación no verbal.

**4.4.2.1 Carteleras:** Son calificadas como un factor clave en la organización, allí se suele manejar información a través de otros medios sobre actividades de motivación o mensajes de interés general para los servidores del Concejo municipal, algo muy importante para que éstas funcionen se debe tener en cuenta su ubicación; es decir la Corporación establece sitios estratégicos por donde hay mayor flujo de personal.

Se trata de elementos gráficos de información de alguna cuestión concreta, más o menos puntual, dotada de un diseño que pretende atraer la atención del personal de la Corporación, para que éste capte, en forma de mensaje, dicha información.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

En consecuencia, es utilizable para cuestiones muy concretas, de interés general, normalmente del tipo de anuncio de algo o de alguna campaña sobre algún aspecto o cuestión interno o externo a la Corporación. Tiene las siguientes consideraciones para el uso de carteleras:

- Es un elemento apto como mecanismo sensibilizador
- Sirve para transmitir algo muy concreto
- Está muy supeditado, en su eficacia, al diseño y elementos gráficos y de color que contenga
- Se hace obsoleto enseguida y deja de llamar la atención pronto
- Una parte del personal no lo lee o no le presta atención
- La información es general
- Es muy limitado en sus posibilidades
- Bueno como elemento de apoyo en una campaña
- Se sugiere que sea una vez al mes y al inicio de cada año se deben eliminar todos los elementos que estén en estos medios.

**4.4.2.3 Tablón de anuncios:** Se considera así a aquellos existentes en muchas empresas, estratégicamente colocados para poder ser leídos, en los que se colocan escritos, cuadros, gráficos, fotografías, carteles o similares. En todo caso, se trata de lugares de visualización y lectura de información facilitada por la Presidencia. Sus características son:

- Es apto como sensibilizador de información
- Limitado por el tamaño del tablón y espacio de que disponga
- Permite colocar información escrita o gráfica de todo tipo
- Salvo que exista cristal protector, el material colocado puede deteriorarse con el tiempo o ser roto, cortado o escrito
- Exige detenerse a ver o leer y por tanto estar a la vista de otros
- Provoca cierta reticencia a detenerse a leer
- Puede saturar por exceso de cosas colocadas.
- Con frecuencia, se colocan cosas encima de las ya existentes
- Requiere una supervisión de su operatividad
- La información ha de ser dirigida a todos.
- Todos los tabloneros de anuncios del Concejo Municipal deben llevar y mantener un equilibrio por tamaño y su contenido debe ser debidamente recolectado, seleccionado y clasificado.
- Es prohibida la colocación de información personal.

**4.4.3 Medios auditivos:** Se trata de producciones auditivas desarrolladas por el la Concejo Municipal para transmitir información, aprovechando las posibilidades de estos medios. Estas informaciones pueden ser generales sobre la Concejo Municipal (misión, visión, política



	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

institucional), sus actividades, productos o servicios que pueden ser formativas al cliente interno y externo.

**4.4.3.1 Servicio Telefónico:** Es un servicio de atención al cliente, que se brinda a través del conmutador y de las diferentes extensiones de las dependencias de la Concejo Municipal. Se cuenta con el protocolo de atención al ciudadano; el cual debe ser utilizado por todos los funcionarios de la Corporación de la manera adecuada.

Los beneficios que se adquieren es lograr un excelente posicionamiento de la Corporación a través del servicio telefónico, satisfacción en la atención al cliente externo y centraliza la información del Concejo Municipal de Soacha la Corporación a través de los canales de atención: Oficina de atención al Público, conmutador, finalmente se logra una excelente imagen corporativa.

El teléfono es uno de los medios que la ciudadanía utiliza para solicitar información, realizar las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, opiniones, etc. La importancia de este medio es que tiene un bajo costo para la comunidad y para el Concejo Municipal es muy importante, ya que través de la voz se puede obtener Información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual, retroalimentación (feedback) por que se puede pasar de una simple pregunta a un intercambio de información y una comunicación eficaz.

#### **4.4.3.1.1. Protocolo de atención telefónica del Concejo Municipal de Soacha**


La atención telefónica se divide en 2 fases:

**Contacto inicial:** En el contacto inicial, lo más importante es el saludo donde se le da la bienvenida a la ciudadanía, y se hace una presentación con actitud de servicio. El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada para darle el carácter de homogéneo al servicio. Se compone básicamente de dos partes:

- Bienvenido al Concejo Municipal de Soacha - Buenos días/tardes/Noches,
- Localización: Presidencia..., Comisión de..., Secretaria General. Se puede añadirla identificación del servidor que recibe la llamada.

**Desarrollo de la información:** El servidor público después de iniciar el contacto con la ciudadanía, pasa a descubrir la información que necesita y por qué se motivó a acudir a la llamada. Para ello es necesario:

- Escuchar atentamente
- Interpretar sus objeciones
- Realizar preguntas
- Otro de los factores importantes en la transmisión eficaz de la información pues el mensaje se debe transmitir de forma clara precisa y comprensible

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

### **Instructivo para contestar el teléfono**

- Responder antes del tercer timbre
- Actitud positiva para atender el usuario
- No levantar el auricular cuando se está dialogando con otra persona.
- Tener a mano hoja y lápiz para tomar notas o razones, si la persona la suministra.
- Utilizar un tono de voz adecuado y que esté sólo al alcance del interlocutor.
- Responder con plantilla de saludo: Bienvenida, Saludo, nombre de la dependencia y de quien habla.
- Agradecer por llamar a la Corporación, nombre del funcionario y ponerse a su disposición.
- Para contestar el teléfono se debe conocer bien la distribución de las áreas de la Corporación, saber la ubicación de los empleados y permanencia en la Institución.
- Escuchar y dejar hablar al usuario
- Entablar una conversación agradable con el usuario, evitando los choques.
- Indicarle al usuario en algunos casos, que existen otros canales de comunicación: fax, página Web, ventanilla de atención al ciudadano, entre otros.
- Si requiere dejar en espera al usuario hágaselo saber y no debe ser más de un minuto; en caso de un mayor tiempo despídase de él e infórmele que le devolverá la llamada o que si desea llamar después, pregunte por quien lo atendió o quién le dejará la razón. Cuando sea del caso se debe dejar el mensaje con la persona que contesta normalmente el teléfono.
- Se debe utilizar la tecla de espera para suspender la conversación y no dejar el auricular boca abajo o de lado. Aislar al usuario con el entorno de la oficina es muy importante.
- Procurar conversaciones breves, máximo en lo posible de 3 minutos y orientarlo en lo que desea.
- Cuando el usuario marca o se le traslada equivocadamente de dependencia o sólo pregunta por alguien sin haber expresado su inquietud o asunto, se le debe pasar la llamada a la dependencia requerida del cliente e indicarle que pese a que se equivocó se le ha de ayudar.
- Hacer sentir siempre al usuario que es muy importante para la Corporación y en ocasiones dar las gracias por llamar.
- Tomar las razones claras, precisas y trasladarlas oportunamente al interesado.
- Si está atendiendo un usuario telefónicamente y tiene que atender a otro de forma personal, levante los ojos y haga algún gesto agradable que le permita al usuario precisar la espera. Si es el caso, decirle al interlocutor que espere un momento, saludar y mandar a sentar al cliente presencial y solicitarle que espere (esto permite en ocasiones cortar conversaciones largas y de usuario difíciles).
- Capturar llamadas cuando el teléfono timbra en dependencias aledañas.
- Enrrutar las llamadas o transferirlas a otra dependencia, cuando no se permanece en el puesto de trabajo.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

#### **4.5 PÁGINA WEB**

El Concejo Municipal utiliza también la conocida súper autopista de la información, que es una interconexión de redes a nivel mundial y ofrece toda clase de productos y servicios como Chat, correo electrónico, mensajería instantánea, trámites en línea, transferencia de archivos, telefonía IP, radio, televisión y muchos más, la página web del Concejo Municipal de Soacha [www.concejodesoacha.gov.co](http://www.concejodesoacha.gov.co) acoge las directrices de Gobierno en Línea Decreto 2573 de 2014, La Ley 1712 de 2014 Transparencia y acceso a la información pública, Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y otras que deroguen o modifiquen.

#### **4.6 REDES SOCIALES**

Las estructuras sociales que tienen las comunidades han pasado a un mundo cibernético, en este caso, las llamadas redes sociales son aquellos mecanismos por los cuales los individuos se organizan para realizar las mismas acciones que hacen en su vida cotidiana, pero a un ámbito digital. Por ello, encontramos, que las entidades estatales no son ajenas a este cambio. En el caso del Concejo Municipal de Soacha, la Corporación ejerce una labor informativa de sus labores administrativas y públicas en este medio. Es primordial que por lo menos una vez al día se publiquen en estas, información primordial de la entidad para que el público receptor conozca y reciba con agrado y familiaridad el funcionamiento del Concejo.

### **5. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

Con el fin de garantizar el logro de los propósitos misionales, la transparencia de la administración y de construir confianza en todos sus usuarios, la comunicación y la información en el Concejo Municipal de Soacha tendrá un carácter estratégico y estará orientada al fortalecimiento de la identidad institucional y de la disposición organizacional, para la apertura, la interlocución y la visibilidad. Para ello, las acciones comunicativas se efectuarán según los parámetros que establezca la presidencia y secretaría general de la Corporación.

#### **5.1 POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE DIRECCIÓN**

##### **5.1.1 PRIMERA POLÍTICA DE DIRECCIÓN**

La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia, visión compartida, y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre directivos y funcionarios, con el fin de posibilitar una sana interacción con todos los usuarios.

#### **POLÍTICAS OPERATIVAS**

- A.** La comunicación debe contribuir a crear condiciones para la participación de los funcionarios en la realización de la gestión en sus respectivas áreas y al desarrollo de los objetivos misionales.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

- **Lineamiento de política 1:** Las decisiones tomadas por la presidencia y la secretaría general serán comunicadas oportunamente a los funcionarios a través de los medios que permitan su adecuada difusión y retroalimentación.

❖ **Orientaciones operativas:**

- La difusión de las decisiones de la presidencia y la secretaría general, de interés de todos los funcionarios del Concejo Municipal de Soacha, se hará por medio de reuniones, Correos electrónicos institucionales, carteleras, o memorandos. El Secretario (a) General orientará en la escogencia del mejor formato.
- Cuando la información interese sólo a un área específica, el Secretario General la difundirá oportunamente a ellos específicamente.

- **Lineamiento de política 2:** Para generar sentido de pertenencia con los funcionarios a su cargo, la presidencia y la secretaría general desarrollarán un estilo de comunicación tendiente a fortalecer la identidad institucional y la visión compartida.

❖ **Orientaciones operativas:**

- Se sugiere que la presidencia y la secretaría general se reúnan cada mes con los servidores del Concejo, con el propósito de conversar sobre aspectos específicos de la Corporación, para fomentar, de este modo, el diálogo y la confianza sobre el desarrollo de los procesos institucionales. Las reuniones se harán en el marco de mesas de trabajo.
- Con el objetivo de mejorar el ambiente laboral y fortalecer el clima organizacional en el Concejo, los directivos programarán lecturas de los Códigos de Ética y Buen Gobierno.

- **Lineamiento de política 3:** Para mejorar las interacciones comunicativas de los funcionarios entre sí y con los diferentes públicos del Concejo Municipal de Soacha, se desarrollarán sus habilidades y competencias comunicativas estratégicas.

❖ **Orientaciones operativas:**

- Con el propósito de mejorar el desarrollo de los procesos internos, el Secretario (a) General promoverá y propiciará el trabajo en equipo en la Corporación.
- Con base en los recursos disponibles y el apoyo de profesionales u organizaciones expertas en el área de comunicación, el o la encargada de esta área, propiciara la realización de por lo menos un taller al año sobre el desarrollo de competencias comunicativas estratégicas. De esa forma, se busca mejorar la capacidad de escucha, argumentación y deliberación de los funcionarios.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

- En el cumplimiento de sus funciones diarias, los funcionarios deberán practicar un estilo de comunicación incluyente, de respeto por las ideas y argumentos ajenos, que contribuyan al diálogo y al entendimiento.
- El o la periodista, actualizará una vez al año a los funcionarios en el uso y conocimiento de herramientas de información, con el fin de familiarizarlos con sus ventajas y el aporte que hacen al desarrollo de la gestión institucional.

**B.** Para consolidar el adecuado posicionamiento del Concejo Municipal de Soacha en la comunidad de Soacha, la Corporación implementará una estrategia de construcción de identidad corporativa y de proyección de su imagen institucional.

- **Lineamiento de política 1:** Con el propósito de construir identidad corporativa, todas las publicaciones y presentaciones del Concejo se harán de acuerdo con los elementos y símbolos de la Imagen Corporativa; bandera, logotipo y eslogan.

### ESLOGAN

# “ACUERDOS Y CONTROL QUE GENERAN DESARROLLO”

### LOGOTIPO



En el logotipo del Concejo se representa la inclusión de toda la comunidad de Soacha unidos en un único propósito “La expedición de acuerdos y el seguimiento a los proyectos y a la prestación de

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

los servicios por la administración municipal y sus entes descentralizados, a través del Control político”, tal como se expresa en el eslogan.

❖ **Orientaciones operativas:**

- El Secretario General, de acuerdo con los elementos y símbolos de la imagen corporativa estará al tanto de que la papelería y los documentos producidos en el Concejo de Soacha los contengan según sea el caso.
- La información oficial y los documentos públicos generados en el Concejo deberán seguir las pautas de presentación e identificación del logotipo y el eslogan.

C. El Secretario General será el encargado de desarrollar la política general de comunicación, y para ello deberá contar con los recursos humanos y financieros suficientes.

- **Lineamiento de política 1:** El Secretario General es el responsable de coordinar la ejecución de las políticas, programas y acciones de comunicación del Concejo.

❖ **Orientaciones Operativas:**

- En concordancia con el principio de austeridad, se dará prioridad a la utilización de recursos institucionales en el desarrollo de políticas, programas, y acciones comunicativas.
- La ejecución del Manual de Comunicación e Información estará supeditado a la disponibilidad presupuestal y a la gestión de recursos humanos y financieros.

- **Lineamiento de política 2:** Los funcionarios el Concejo Municipal de Soacha deberán ser competentes en la realización de su trabajo.

❖ **Orientaciones operativas:**

- El Secretario General y el o la periodista serán los responsables de la calidad de los trabajos para comunicar a los usuarios internos y externos que se realicen.
- El Secretario General coordinara las capacitaciones que necesiten los funcionarios del Concejo para mejorar las competencias y habilidades comunicativas.

- **Lineamiento de Política 3:** El Secretario General apoyará a las áreas y/o procesos en la corrección de documentos e informes que deban difundirse a nivel interno y externo.

❖ **Orientaciones Operativas:**

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

- La presidencia y la secretaría general deberán solicitar por escrito las necesidades que en materia de redacción y corrección de textos informativos tengan en sus respectivas dependencias.
- El Secretario General revisará los textos o documentos informativos producidos por las dependencias y recomendará el formato o los medios para su difusión.

### 5.1.2. SEGUNDA POLÍTICA DE DIRECCIÓN

Siendo la información un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, se fomentará su producción y circulación fluida a todos los niveles mediante la implementación de sistemas de información y de procesos que garanticen su adecuado flujo.

### POLÍTICAS OPERATIVAS

**A.** Para reducir el rumor, la incertidumbre y la mala interpretación que resultan de la información que proviene de los medios informales, del Concejo Municipal de Soacha se garantizará la circulación formal de la información en todos los niveles.

- **Lineamiento de política 1:** Todos los funcionarios del Concejo Municipal de Soacha deberán actuar con integridad en el cumplimiento de sus funciones, y estar abiertos a transmitir o solicitar oportunamente la información para el desarrollo de los procesos en su dependencia.

#### ❖ Orientaciones operativas:

- Es responsabilidad de todos los servidores públicos con personal a cargo, verificar que los integrantes de su equipo de trabajo reciban y comprendan la información que el Concejo Municipal de Soacha genera y suministra para el desempeño eficiente de sus funciones y el logro de los objetivos institucionales.
- La presidencia y la secretaría general deben transmitir a los conductos regulares las consultas, opiniones, sugerencias y propuestas de su equipo de trabajo respecto a la información ofrecida, y hacer seguimiento para garantizar que la dependencia competente asuma posición en forma oportuna y su pronunciamiento llegue a los colaboradores que originaron el proceso comunicativo.
- Cuando la información sea personal, cada directivo la transmitirá a los interesados en forma directa o mediante reuniones; cuando sea de carácter laboral, lo hará a través de correo electrónico y/o Memorando o reuniones informativas. El Secretario General podrá asesorar en la escogencia del formato que mejor ayude a la divulgación.

**B.** El manejo y la distribución de información en todos los niveles del Concejo se hará de manera clara, veraz y oportuna, de tal forma que se den las condiciones para la sana discusión y el desarrollo de una gestión transparente y visible a la ciudadanía.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

- **Lineamiento de Política 1:** La presidencia y la secretaría general debe transmitir oportunamente la información de interés laboral a todos los funcionarios del Concejo, y velar porque llegue a todos, sin distingo alguno.

❖ **Orientaciones Operativas:**

- La información deberá difundirse oportunamente y por el medio más conveniente.
- Por ningún motivo, excepto fuerza mayor, la presidencia y la secretaría general delegará la divulgación de información de interés laboral en algún funcionario.
- Cuando la información sea de carácter organizacional y esté relacionada con aspectos lúdicos y recreativos, el Secretario General podrá delegar a algún funcionario para que la difunda.

- **Lineamiento de Política 2:** Dentro de una sana discusión y con el objetivo de mejorar la gestión institucional, los funcionarios de cada una de las áreas podrán hacer propuestas sobre el desarrollo de la gestión y proponer mejoras alternativas para el desarrollo de la misión Institucional.

❖ **Orientaciones Operativas:**

- En la perspectiva del mejoramiento continuo, la presidencia y la secretaría general promoverán la discusión de temas de interés general, que permitan a los funcionarios hacer propuestas sobre el desarrollo de los procesos internos.
- Los funcionarios podrán solicitar al jefe inmediato la realización de reuniones para analizar irregularidades que afecten el desarrollo de la gestión interna o aún la gestión institucional.

- **Lineamiento de Política 3:** En el Concejo Municipal de Soacha se promoverá la sistematización de la información para capitalizar el conocimiento y las experiencias adquiridas en el desarrollo de la gestión.

❖ **Orientaciones Operativas:**

- Con el fin de tener material para la publicación de boletines y noticias, se sugiere que cada año la presidencia y la secretaría general producirán textos sobre las experiencias, logros e inconvenientes encontrados en el desarrollo de la gestión en cada área. El Secretario General y el Presidente seleccionarán y revisarán los documentos.
- El Secretario General hará un banco de datos con los nombres de otros funcionarios que deseen escribir sobre el desarrollo de la gestión o el avance de la función institucional.



	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

C. En concordancia con la política presidencial del Gobierno en Línea, el Concejo Municipal de Soacha publicará en su página web y en medios masivos la información de su gestión, sobre lam realización de contratos de cualquier índole, así como todo lo establecido en el Plan Anticorrupción.

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

❖ **Orientaciones operativas:**

- A través de la página web y los medios de difusión de que se disponga, el Concejo Municipal de Soacha promoverá la realización de un pacto ético con cada uno de sus proveedores, en el que esté presente la transparencia como principio básico de la contratación de insumos y servicios.
- En cumplimiento de la normatividad vigente, la celebración, ejecución y liquidación de contratos será responsabilidad del Presidente o de quien él delegue, y estarán a la vista de las veedurías y la ciudadanía, por medio de la página web.
- El Comité de Ética del Concejo Municipal de Soacha velará porque sea una constante la transparencia en las actuaciones de los funcionarios en los procesos de contratación y en la administración de los bienes públicos. Deberá informar al Presidente las irregularidades que se presenten.
- El Secretario General publicará y actualizará la información correspondiente al Plan de Compras, las licitaciones y la apertura de contratos.

D. La difusión a los medios de comunicación de los resultados de la gestión del Concejo se hará periódicamente, según la producción de información, y, a través de los medios que se consideren

- **Lineamiento de política 1:** El procesamiento de la información sobre los resultados parciales y generales de la gestión institucional, será responsabilidad del Secretario General.

❖ **Orientaciones Operativas:**

- El Secretario General recopilará la información relevante sobre la gestión de las áreas misionales, para que asesore al Presidente sobre la pertinencia de la información que deba enviarse a los medios.
- Se sugiere que el Secretario General procesará la información y la distribuirá a los medios de comunicación que conforman la base de datos.
- De acuerdo con la importancia de los temas y en forma coordinada con el Presidente, el Secretario General solicitará la convocatoria de ruedas de prensa.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

- El encargado de prensa deberá gestionar entrevistas para el Presidente y buscar su presencia en medios escritos, radiales y de televisión local y nacional.
- **Lineamiento de política 2:** La Corporación deberá tener una base de datos actualizada de los medios de comunicación locales, regionales y nacionales.

❖ **Orientaciones Operativas:**

- El Secretario General y el funcionario encargado del Desarrollo Tecnológico (o contratado para tal fin), realizarán el diseño de la base de datos y la alimentarán.

### 5.1.3. TERCERA POLÍTICA DE DIRECCIÓN

Apertura y visibilidad en la comunicación con la ciudadanía. La comunicación con la ciudadanía, la administración municipal y los organismos de control, se hará desde la perspectiva de la administración pública como un servicio, el cual se hace visible a través de la rendición de cuentas.

#### POLÍTICAS OPERATIVAS

A. Las respuestas a las quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos deberán ser oportunas, claras y suficientes.

- **Lineamiento de política 1:** El Concejo Municipal de Soacha dispondrá de mecanismos para escuchar en forma oportuna y sistemática los requerimientos y necesidades de la ciudadanía, procesarlos y adoptar las medidas pertinentes para satisfacerlos, de acuerdo con las competencias y posibilidades de la Corporación.

❖ **Orientaciones operativas:**

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

B. El Concejo Municipal de Soacha implementará un programa de rendición de cuentas a la sociedad que posibilite la información oportuna de los resultados más importantes de la gestión.

- **Lineamiento de política 1:** El Programa de rendición de cuentas a la sociedad será coordinado por el Secretario General.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

❖ **Orientaciones operativas:**

- El Secretario General asesorará al Presidente sobre la oportunidad y el tipo de rendición de cuentas que debe efectuarse.
- La rendición de cuentas deberá hacerse en términos sencillos y en lenguaje entendible para la ciudadanía.

**5.1.4. CUARTA POLÍTICA DE DIRECCIÓN:**

La interacción informativa del Concejo Municipal de Soacha con los organismos de control (Contraloría Municipal de Soacha, procuraduría, etc.) estará enmarcada por el respeto y el principio de la separación e independencia de las ramas del poder público, mediante la comunicación veraz, oportuna y suficiente de los resultados de los procesos, a través de los canales oficialmente establecidos.

**POLÍTICAS OPERATIVAS**

- A.** En el marco del respeto por el principio de separación e independencia de las ramas del poder público, El Concejo Municipal de Soacha buscará garantizar la circulación fluida y oportuna de información hacia los órganos de control para lo de su competencia.
- **Lineamiento de política 1:** La comunicación con los Órganos de Control deberá estar enmarcada en los principios de oportunidad, transparencia, independencia y eficiencia.

❖ **Orientaciones operativas:**

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

**5.1.5. QUINTA POLÍTICA DE DIRECCIÓN**

La relación del Concejo de Soacha con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y estará basada en principios de veracidad, libertad y publicidad; que garanticen un adecuado nivel de

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

confianza e imparcialidad, mediante el suministro de información a todos los medios masivos en igualdad de condiciones de acceso y oportunidad. La adjudicación de la pauta institucional se hará de acuerdo con criterios técnicos.

## **POLÍTICAS OPERATIVAS**

- A.** El Presidente del Concejo será el principal vocero del Concejo de Soacha y según la trascendencia del tema él delegará, en los demás miembros de la mesa directiva del Concejo, o en el en el Secretario General en los temas de interés ciudadano sobre los cuales reclamen explicaciones los medios de comunicación.
- **Lineamiento de política 1:** Los voceros designados tendrán la competencia de expresarse en los temas que sean de su conocimiento y dominio, pero en ningún caso sobre otros asuntos que no sean de su competencia.

### **❖ Orientaciones operativas:**

- Los voceros institucionales acatarán los criterios de tratamiento de la información, uso de la imagen corporativa y niveles de confidencialidad, sobre los cuales orientará el Secretario General
- Los voceros oficiales o designados verificarán la información antes de dar cualquier declaración, relacionada con un tema determinado e informarán al Presidente del Concejo para su orientación.

- B.** El suministro de información a los medios de comunicación local, regional y nacional se hará en igualdad de condiciones, permitiendo el acceso a la misma sin preferencias especiales por ninguno de ellos, cuando haya información noticiosa para divulgar.

- **Lineamiento de política 1:** Las pautas institucionales, además de contribuir al fortalecimiento de la buena imagen del Concejo Municipal de Soacha, deben brindar datos puntuales que informen al público objetivo sobre logros y avances en temas específicos.

### **❖ Orientaciones operativas**

- El Secretario General definirá el medio apropiado para difundir la pauta institucional, con criterios técnicos y según el público al que le interesa llegar con cada mensaje.
- Las pautas institucionales deben ceñirse a las condiciones que rigen a las entidades públicas
- Mediante gestión de medios (Free Press) se ocuparán espacios importantes como editoriales, notas informativas o informes especiales en los principales diarios, emisoras

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

radiales y canales de televisión local y nacional, se ha de tener prelación con la prensa local, ya que ésta tiene un importante impacto sobre el público objetivo.

- Cuando la noticia o información que se remita a los medios de comunicación logre gran impacto, será importante brindarles a los representantes de los medios de comunicación espacios de interacción con el Concejo Municipal de Soacha, a través de ruedas y conferencias de prensa y entrevistas acompañadas por el o la periodista contratista y el Presidente del Concejo.

## 6. MATRIZ ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN

### 6.1 IDEAS REGULADORAS


- **APERTURA E INTERLOCUCIÓN ORGANIZACIONAL, POTENCIAN EL CUMPLIMIENTO MISIONAL:** El Concejo Municipal de Soacha fomenta espacios y canales de diálogo con la comunidad de Soacha, que permiten fortalecer la visión compartida y el trabajo colaborativo, para alcanzar los propósitos misionales.
- **TRANSPARENCIA ES GESTIÓN VISIBLE:** El Concejo Municipal de Soacha hace visible su gestión, a través de la rendición de cuentas que realiza ante los Órganos de Control y la ciudadanía en general, sin restricciones de índole, política, religiosa y social, generando con ello confianza.
- **LA PARTICIPACIÓN EN EL CONTROL SOCIAL HACE DEL CIUDADANO UN EVALUADOR DE LA GESTION:** El Concejo Municipal de Soacha, concibe la información como un bien común, a través del cual se facilita el empoderamiento de la comunidad hacia los espacios de participación y se favorece el control social.
- **LA PEDAGOGÍA DEL CONTROL SOCIAL FACILITA UN ADECUADO USO DE LOS BIENES Y RECURSOS PÚBLICOS:** El Concejo Municipal de Soacha promueve escenarios de pedagogía entre los ciudadanos, para garantizar el buen uso de los recursos y la correcta interpretación y aplicación de las normas.

Los siguientes son los temas críticos, con sus correspondientes hipótesis de cambio y objetivos para el Manual de Comunicación e información del Concejo Municipal de Soacha 2016- 2019.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

## 6.2 MATRIZ ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN CONSOLIDADA


<b>Ideas Reguladoras</b>  <b>Ruta Crítica Temática</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Apertura e interlocución organizacional, potencian el cumplimiento misional</li> <li>* Transparencia es gestión visible.</li> <li>* La participación en el control social hace del ciudadano un evaluador de la gestión.</li> <li>* La pedagogía del control social facilita la mejora en la prestación de los servicios a los ciudadanos y el adecuado uso de los bienes y recursos públicos.</li> </ul>
<p><b>Promoción del Trabajo colaborativo:</b></p> <p><b>HIPÓTESIS:</b> La conformación de redes de ayuda mutua, potencia las fortalezas de cada una de las dependencias del Concejo Municipal de Soacha, y genera visión compartida en torno a los propósitos misionales.</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Posicionar el trabajo colaborativo como una estrategia que potencia el cumplimiento de los objetivos institucionales y optimiza los recursos disponibles.</p>	
<p><b>Construcción de Visión compartida:</b></p> <p><b>HIPÓTESIS</b> Hay visión compartida, cuando los servidores conocen y comparten los propósitos del Concejo, y comprenden la importancia de su aporte, en el cumplimiento de la misión institucional.</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Garantizar la circulación de información veraz, suficiente y oportuna, sobre la gestión institucional, a través de la formalización de canales y espacios formales para la concertación de acuerdos y directrices organizacionales.</p>	
<p><b>Fomento de la Receptividad:</b></p> <p><b>HIPÓTESIS:</b> El Concejo es receptivo cuando se implementan mecanismos de escucha sobre las demandas y quejas de la comunidad interna y externa, y a su vez los utiliza como elementos de juicio para mejorar.</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Incrementar la comunicación de percepciones, demandas, quejas y reclamos de la comunidad, hacia el Concejo Municipal, tomándolos como base para la mejora constante.</p>	
<p><b>Socialización de la información:</b></p> <p><b>HIPÓTESIS</b> La difusión de información sobre la función del Concejo Municipal y de su quehacer, facilita la participación ciudadana en la gestión pública, al promocionar los deberes y derechos de los ciudadanos, y los mecanismos para ejercer control social.</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Fortalecer el control social, a través de la difusión de los servicios que presta el Concejo Municipal de Soacha y promocionando las herramientas de participación en la gestión vigilante de los bienes y recursos públicos.</p>	
<p><b>Desarrollo de la Publicidad:</b></p> <p><b>HIPÓTESIS</b> La rendición de cuentas a la sociedad, a través de la entrega de información de los resultados de su gestión, de manera clara, oportuna, transparente y suficiente, incrementa la visibilidad de la Corporación y la confianza de sus públicos.</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Posicionar el Concejo Municipal de Soacha en su ejercicio de aprobación de acuerdos y el ejercicio de un Control político transparente y confiable en el cumplimiento de su función misional.</p>	

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

### 6.3 MATRIZ DE DISEÑO DE MENSAJES

La siguiente matriz ofrece un conjunto de opciones para la construcción de mensajes emitidos por el Concejo Municipal de Soacha, de tal manera que cada uno de los que se produzcan esté desarrollando siempre el contenido de una idea reguladora en relación con alguno de los ejes temáticos establecidos. Estas opciones sugieren el sentido que el mensaje debe tener, no su forma, por consiguiente, no se trata de reproducirlas literalmente sino de adaptarlas al tema y contenido específico de cada pieza, pero respetando siempre el sentido que buscan expresar.

IDEA REGULADORA	TEMA CRITICO	MENSAJES
* APERTURA INTERLOCUCIÓN ORGANIZACIONAL, POTENCIAN CUMPLIMIENTO MISIONAL	E *Fomento de la Receptividad EL *Construcción de Visión compartida Promoción del trabajo colaborativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuchar el relato de los clientes internos y externos, significa identificar los aspectos que demandan mejoras.</li> <li>• Reconocer la importancia del aporte personal en el cumplimiento de los objetivos misionales, es un factor motivante para mejorar el desempeño.</li> <li>• Asumir prácticas de Trabajo Colaborativo, incrementa la efectividad, eficiencia y eficacia.</li> </ul>
* LA PARTICIPACIÓN EN EL CONTROL POLÍTICO HACE DEL CIUDADANO UN EVALUADOR DE LA GESTION.	*Socialización de la información y desarrollo de la publicidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la función del Concejo y los mecanismos de participación ciudadana, facilitan el control político.</li> <li>• Un ciudadano bien informado sobre la gestión institucional, puede participar activamente en la vigilancia de la prestación de los servicios y uso de bienes y recursos públicos.</li> </ul>
* TRANSPARENCIA ES GESTION VISIBLE.	*Socialización de la información y desarrollo de la publicidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La permanente rendición de cuentas a la comunidad y a los organismos de control, significa transparencia y visibilidad de la gestión de la Corporación.</li> </ul>
* LA PEDAGOGÍA DEL CONTROL CIUDADANO PROPICIA LA ADECUADA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PUBLICOS Y EL ADECUADO USO DE LOS BIENES Y RECURSOS PÚBLICOS.	*Socialización de la información y desarrollo de la publicidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de la pedagogía de difusión sobre la función del Concejo Municipal de Soacha, los deberes y derechos de los ciudadanos, los mecanismos para ejercer control social, y los principales temas de debate de control político o estudio de iniciativas, se cualifica y fortalece el ejercicio de participación vigilancia de la ciudadanía</li> </ul>

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

## 7. PÚBLICOS O GRUPOS DE INTERÉS

Los siguientes son los públicos hacia los cuales se orientan la acción comunicativa del presente Manual, cada uno de ellos con su correspondiente descripción que especifica su nivel de importancia y sus principales características.

A continuación, se identifican y caracterizan los públicos con los cuales el Concejo Municipal de Soacha tiene contacto directo y permanente:

**7.1 COMUNIDADES:** Son las depositarias de los resultados de la gestión del Concejo, actividad que se logra fundamentalmente gracias a la divulgación que hacen los medios masivos de comunicación. Grupos humanos que habitan el territorio municipal (veredas, comunas y barrios), quienes y a los cuales, como miembros del Estado y dueños del patrimonio público, debe rendírseles cuentas sobre las actuaciones relacionadas con la gestión administrativa. La comunicación con ellos se hace a través de la página WEB, vía telefónica, fax, encuestas, foros, cabildos, audiencias públicas, atención de quejas y reclamos, atención personalizada y en las diferentes actividades de capacitación que realiza el Concejo Municipal de Soacha.

**7.2 VEEDURÍAS CIUDADANAS:** Organizaciones sociales conformadas por personas que hacen control social a la administración pública. Son de gran interés para el Concejo porque contribuyen a la transparencia administrativa y a la gestión institucional. El Concejo se comunica permanente con ellos a través de la participación en las sesiones, por la web, atención personalizada, por el fax y el teléfono.

**7.3 SUJETOS DE CONTROL POLITICO:** Son entidades del orden municipal y descentralizado, sujetas del control político del concejo. La comunicación con ellas se hace a través de citaciones, cuestionarios, asistencia como invitados a las sesiones ordinarias y extraordinarias del concejo, internet, teléfono, fax, oficios y respuesta personal de inquietudes.


**7.4 ÓRGANOS DE CONTROL:** Son las entidades a las que el Concejo Municipal de Soacha debe rendir cuentas sobre la gestión administrativa y misional realizada. La comunicación se hace a través de oficios, llamadas telefónicas, fax, diferentes sistemas de información, pagina web, y respuesta personalizada a inquietudes.

**7.5 CONCEJALES:** Ejercen el control político a la administración municipal y aprueban el presupuesto del municipio. Aprueban por medio de acuerdos los planes y programas tendientes al desarrollo del municipio. Denuncian ante los entes de control municipal la manera como proceden los servidores públicos en la administración de los recursos públicos. La comunicación con ellos se da a través de correo, oficios, fax, teléfono o de manera personal. De igual modo, en sesiones del Concejo, informes de gestión, resultados de quejas y reclamos, respuesta a solicitudes, rendición de cuentas, foros y otras actividades de capacitación.

**7.6 ALCALDE:** El alcalde es el jefe de la administración municipal y de sus entes descentralizados. Es la primera autoridad de policía del municipio y tiene el carácter de empleado público del mismo. La comunicación se hace por medio de oficios, correo, fax, teléfono o de manera personal. De igual modo, por intermedio de control político y estudio y aprobación de iniciativas, resultados de quejas y reclamos, rendición de cuentas, foros y otras actividades de capacitación.

**7.7 UNIVERSIDADES:** Estamentos de educación superior con los cuales se realizan convenios para capacitar a los funcionarios y promocionar el control social como herramienta valida para fortalecer la transparencia en la gestión pública. La comunicación con ellos se da fundamentalmente a través de reuniones con rectores de universidades, así como mediante oficios, internet, fax, teléfono, etc.



	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

**7.8 DIRECTIVOS DEL CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA:** Grupo de funcionarios de libre nombramiento y remoción encargados de dirigir y coordinar el efectivo cumplimiento de las políticas del Presidente y la Mesa Directiva del Concejo Municipal de Soacha. Son los responsables del manejo de las políticas de Alta Dirección definidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI). La comunicación se realiza por medio de reuniones, Intranet, correo, oficios, memorandos, capacitaciones y otras actividades tendientes al cumplimiento del PEI.

**7.9 FUNCIONARIOS DEL CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA:** Grupo de funcionarios con funciones específicas dentro de la Corporación, como la ejecución del Plan Estratégico Institucional y el Plan de Acción, evaluación del desempeño laboral, entre otros. La comunicación se da en forma directa, por medio de reuniones, oficios, memorandos, Correo electrónico institucional, capacitaciones y otras actividades tendientes al cumplimiento del PEI.

**7.10 PERIODISTAS Y COMUNICADORES:** Profesionales de la información cuya misión es informar a la comunidad sobre los resultados de la gestión del Concejo Municipal de Soacha. Lo hacen a partir de boletines, ruedas de prensa e informes periodísticos realizados por el Secretario General. La comunicación con ellos se da a través de encuentros informales o programados, ruedas de prensa, o vía telefónica.

**7.11 MEDIOS DE INFORMACIÓN:** Periódicos, radio o televisión, donde se recibe y divulga información a los grupos de interés sobre la gestión realizada por el Concejo. La comunicación con ellos se hace con los periodistas y comunicadores, por medio de reuniones, oficios, vía telefónica, fax; así misma página Web institucional

**7.12 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.** Es responsable de formular las políticas de Administración Pública en materia de organización administrativa y administración del recurso humano al servicio del Estado, de la Rama Ejecutiva del Poder Público, y de los niveles administrativos y entidades que la conforman, en las diferentes áreas de la gestión pública. La comunicación se da por medio de oficio, teléfono o fax, Web institucional y de manera personal.

**7.13 COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL.** Su misión es hacer del mérito y la igualdad una característica importante en el ingreso y desarrollo del empleo público, velar por la correcta aplicación de los instrumentos normativos y técnicos que posibiliten el adecuado funcionamiento del sistema de carrera, y generar información oportuna y actualizada que permita una administración efectiva del sistema de carrera administrativa. La comunicación se da por medio de oficio, teléfono o fax, Web institucional y de manera personal.

**7.14 CONTADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.** Determina las políticas, principios y normas sobre contabilidad que establecen las normas técnicas generales y específicas, sustantivas y procedimentales, que permitan uniformar, centralizar y consolidar la Contabilidad Pública. Lleva la Contabilidad General de la Nación, para lo cual debe expedirlas normas de reconocimiento, registro y revelación de la información de los organismos del sector central nacional.

Conceptúa sobre el sistema de clasificación de ingresos y gastos del Presupuesto General de la Nación, para garantizar su correspondencia con el Plan General de Contabilidad Pública. En relación con el Sistema Integrado de Información Financiera -SIIF-, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público garantiza el desarrollo de las aplicaciones y el acceso y uso de la información que requiera el Contador General de la Nación para el cumplimiento de sus funciones. La comunicación se da por medio de oficio, teléfono o fax, Web institucional y de manera personal.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

**8. PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA.** El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción recibió del Vicepresidente de la República la instrucción de adelantar un trabajo que ofrezca al Estado líneas de acción concretas para combatir la corrupción pública. El objetivo de la formulación de una política de Estado en materia de lucha contra la corrupción y su correspondiente plan de acción, es contar con instrumentos para ser utilizados por las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil en la prevención, investigación y sanción de actos de corrupción pública en el marco de un Estado Social de Derecho. La comunicación se da por medio de oficio, teléfono o fax, Web institucional y de manera personal.


**9. TRANSPARENCIA POR COLOMBIA.** Transparencia por Colombia es el Capítulo Nacional de Transparencia Internacional -TI-, la Organización No Gubernamental líder en el mundo en la lucha contra la corrupción, que trabaja en más de 90 países mediante capítulos acreditados y en formación. Como organización sin ánimo de lucro creada en Colombia en 1998 trabaja en el diseño, aplicación y masificación de herramientas de carácter preventivo en tres frentes:

- El sector público responsable de la gestión del Estado,
- El sector privado que invierte en Colombia
- La ciudadanía organizada que debe cumplir un papel central en el control social de lo público.

La comunicación se da por medio de oficio, teléfono o fax, Web institucional y de manera personal.

## **10. VOCERO INSTITUCIONAL**

El vocero institucional del Concejo Municipal de Soacha es el Presidente de la Corporación (en sus ausencias o por delegación, otro miembro de la Mesa Directiva o el Secretario General), facultado para hablar ante los medios de comunicación, gracias al dominio y conocimiento de los procesos internos.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016


## 11. ESTRATEGIAS

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

<u>TEMA RUTA CRÍTICA</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>ESTRATEGIAS</u>	
		<u>ORGANIZATIVA</u>	<u>MASIVA</u>
<p><b>PROMOCIÓN DEL TRABAJO COLABORATIVO.</b> La conformación de redes de ayuda mutua, potencia las fortalezas de cada una de las dependencias del Concejo Municipal de Soacha, y genera visión compartida en torno a los propósitos misionales.</p>	<p>Posicionar el trabajo colaborativo como una estrategia que potencia el cumplimiento de los objetivos institucionales y optimiza los recursos disponibles.</p>	<p>Adelantar un programa de capacitación para la interiorización en cada uno de los funcionarios, sobre la importancia del trabajo colaborativo como elemento determinante para el desarrollo de cultura de la información y la visión compartida, y el fortalecimiento de las relaciones laborales entre dependencias.</p>	
<p><b>CONSTRUCCIÓN DE VISIÓN COMPARTIDA.</b> Hay visión compartida, cuando los servidores conocen y comparten los propósitos del Concejo Municipal de Soacha, y comprenden la importancia de su aporte, en el cumplimiento de la misión institucional.</p>	<p>Garantizar la circulación de información veraz, suficiente y oportuna, sobre la gestión institucional, a través de la formalización de canales y espacios para la concertación de acuerdos y directrices organizacionales.</p>		<p>Fortalecer canales de comunicación internos y externos, mediante los que circule información entre todos los niveles jerárquicos del Concejo y de este con su entorno relevante, acerca de la gestión de la Corporación y el quehacer de cada una de las Áreas y/o procesos.</p>
<p><b>FOMENTO DE LA RECEPTIVIDAD.</b> El Concejo Municipal de Soacha es receptivo cuando se implementan mecanismos de escucha sobre las demandas y quejas de los usuarios internos y externos, y a su vez los utiliza como elementos de juicio para mejorar.</p>	<p>Incrementar la comunicación de percepciones, demandas, quejas y reclamos del usuario interno y externo, hacia el Concejo, tomándolos como base para la mejora continua.</p>	<p>Los funcionarios del Concejo deberán estar dispuestos siempre a atender a los ciudadanos y estar presentes en las sesiones del Concejo según corresponda</p>	<p>Fomentar la participación activa de los ciudadanos en la vigilancia de los bienes y recursos públicos, a través de la formulación de quejas, reclamos, sugerencias y percepciones, del Concejo Municipal de Soacha.</p>

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

<p><b>SOCIALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b> La difusión de información sobre la función del Concejo Municipal de Soacha y de su quehacer, facilita la participación ciudadana en la gestión pública, al promocionar los deberes y derechos de los ciudadanos, y los mecanismos para ejercer control social.</p>	<p>Fortalecer el control social, a través de la promoción de los servicios que presta el Concejo Municipal de Soacha y promocionando las herramientas de participación en la gestión vigilante de los servicios, bienes y recursos públicos.</p>	<p>Promocionar el control social y el portafolio de trámites del Concejo a través de diferentes canales de información y comunicación.</p>	<p>Difundir entre los públicos externos, la información sobre la función del Concejo Municipal de Soacha y de su quehacer, facilitando el acceso a los mecanismos de participación ciudadana</p>
<p><b>DESARROLLO DE LA PUBLICIDAD.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecer las comunicaciones del Concejo con sus usuarios a través de los medios de comunicación periodística y la página web de la Corporación.</li> <li>- Hacer efectiva la rendición de cuentas a los usuarios externos, a través de la entrega de información de los resultados de su gestión, de manera clara, oportuna, transparente y suficiente, incrementa la visibilidad del Concejo Municipal de Soacha y la confianza de sus públicos.</li> </ul>	<p>Posicionar el Concejo Municipal de Soacha como Corporación representante de los ciudadanos, que ejerce su función misional de manera transparente y confiable.</p>	<p>Fortalecer la página Web del Concejo para que los usuarios encuentren información, procesos y procedimientos actualizados para la utilización de los servicios que ofrece.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abrir espacios en los informativos existentes en los medios de comunicación escritos, las emisoras, Canales locales de T.V.</li> <li>- Realizar ruedas de Prensa, de acuerdo a los requerimientos de la presidencia, en las que se informe de la labor realizada por la Corporación.</li> <li>- Difundir los resultados de la gestión institucional, por medio del proceso de rendición de cuentas a sus usuarios, y como apoyo al propósito de la pedagogía de la participación ciudadana.</li> </ul>

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

## 12. LINEAMIENTOS Y ORIENTACIONES OPERATIVAS PARA EL PROCESO DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA

### 12.1 PARÁMETROS PARA EL DISEÑO DE LAS ACCIONES DEL PLAN DE MEDIOS.

Para un adecuado diseño de las acciones del plan de medios, y con el objetivo que la ejecución de éste responda a los propósitos misionales del Concejo Municipal de Soacha, la preparación de toda actividad debe estar soportada en los conceptos planteados en el presente Plan de Comunicación e Información 2016 -2019.

### 12.2 APOYO DEL SECRETARIO GENERAL EN LA ELABORACIÓN DE MATERIAL IMPRESO


En cumplimiento de sus funciones, los diferentes procesos del Concejo Municipal de Soacha, requieren del apoyo en el diseño, elaboración e impresión de piezas promocionales de diferentes temas, para ser presentadas y/o distribuidas entre el público interno y/o externo de la Corporación. Por ello, para la efectiva realización del material promocional y con el fin de que éste cumpla con sus objetivos de comunicación específicos, es importante dar cumplimiento a lo siguiente:

#### 12.2.1 Diseño

**Definición de pieza impresa:** Para la selección del formato (tipo de material a diseñar), lenguaje y plan de distribución de cualquier impreso que se desee producir, se debe tener en cuenta mínimamente los siguientes criterios:

- **COMPRESIÓN:** *La comprensión no solamente tiene en cuenta la claridad del contenido, sino la forma en que expresa. Una palabra complicada o desconocida puede hacer que el público no entienda el mensaje, también puede que se condensen demasiadas ideas en un mensaje y que esto confunda al público y le impida entender lo que realmente se le pide que haga.*
- **ATRACTIVO:** *La forma de hacer los materiales atractivos es mediante el uso de (...) elementos visuales en el caso de material gráfico.*
- **ACEPTACIÓN:** *Si el material contiene algo que ofenda al público, que vaya en contra de sus creencias, o que genere discordia entre la gente a quienes va dirigido, el resultado será un rechazo del mismo.*
- **PARTICIPACIÓN:** *La gente no presta demasiada atención a los mensajes que creen que no tienen nada que ver son ellos. Para asegurarse de que los consideren, es necesario usar de forma adecuada los símbolos y el lenguaje que usa dicho sector de la población.*
- **LLAMADA A LA ACCIÓN:** *Los materiales deben indicar claramente qué es lo que se pide que haga el público a quien va dirigido. Por muy bueno que sea el material no servirá de nada si no se transmite el mensaje de la acción que se promueve puede llevarse a cabo, incluso los materiales que sirven para crear conciencia de una situación, deben incitar al público a obtener más información sobre el tema.*

Por lo anterior, para elegir el formato adecuado para cualquier publicación impresa, es necesario que las diferentes áreas y/o procesos del Concejo consulten con el Secretario General, quien apoyará, desde su conocimiento técnico, a la elaboración de mensajes claros, concretos, en lenguajes y formas apropiadas para el público seleccionado y en los formatos correctos conforme al propósito, cantidad de texto y presupuesto disponible.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

**Solicitud:** Una vez seleccionado el formato del material impreso a realizar, se debe entregar al Secretario General la solicitud por escrito, especificando:

- 1) Formato: volante, plegable, afiche, cartilla, folleto, aviso, carátula, pasta de libro, escarapela, certificado, entre otros.
- 2) Tema y objetivo del material.
- 3) Contenido que debe llevar la pieza impresa.
- 4) Cantidad requerida.

### 12.2.2 Impresión

Conforme al tipo de pieza a elaborar y la cantidad requerida, se define si es desde la oficina del Secretario General desde donde se imprime la totalidad del material o si es necesaria la contratación de una litografía.

### 12.2.3 Tiempo para la elaboración

Para allegar las solicitudes al Secretario General, es necesario tener en cuenta los siguientes tiempos:

TIPO DE PIEZA	REQUERIMIENTO	TIEMPO QUE SE TARDA
Volantes, plegables, afiches	Diseño	2 días hábiles completos
	Diseño e impresión (Máximo 50)	3 días hábiles completos
Cartilla	Diseño	Dependiendo de la cantidad de texto, ilustraciones, imágenes o fotografías que se deban utilizar.
Certificados, escarapelas, invitaciones	Diseño e impresión (Los necesarios de acuerdo con los participantes a los eventos)	4 días hábiles completos
Carátula informe a Órganos de Control y otras Entidades	Diseño e impresión.	1 Semana.


Los tiempos para el material que debe ser realizado en litografía oscilan entre un mes y un mes y medio. Estas solicitudes se realizan directamente al Secretario General en el formato, diseño, redacción e ilustraciones.

**12.2.4 Entrega.** Todo material impreso elaborado en la oficina del Secretario General, debe quedar registrado en la planilla de impresión, con el fin, entre otros, de controlar el uso de los cartuchos de la impresora.

Para la recepción del material que se realiza en litografía, se debe contar con la aprobación del Presidente del Concejo, para verificar en el producto: calidad en la impresión, nitidez de los colores, papel correcto, grapado, cosido o encuadernado con calidad, entre otros.

### 12.3 APOYO PARA LA REALIZACIÓN DE CAMPAÑAS

El Secretario General apoyará en el montaje y desarrollo de campañas institucionales internas promovidas por los diferentes procesos de la Corporación, en los siguientes aspectos:

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

- Formulación de estrategias y canales creativos para la información de un tema a los funcionarios del Concejo.
- Asesoría en el uso adecuado de lenguaje, redacción y presentación de la información, con base en el público específico y los objetivos establecidos.
- Elaboración de material impreso (según especificaciones técnicas arriba mencionadas)
- Asesoría en la elaboración de material para la ambientación y decoración de la actividad.

Para la prestación del apoyo requerido por las áreas y/o procesos, se debe cumplir con lo siguiente:

- La solicitud de apoyo debe allegarse por escrito con una antelación no inferior a 2 semanas.
- El Área de Gestión que requiere el apoyo, debe delegar un funcionario, para que conjuntamente con el Secretario General, se realice la planeación, montaje y desarrollo de la campaña.

#### **12.4 APOYO LOGÍSTICO PARA LA REALIZACIÓN DE EVENTOS** (Foros, Cabildos Abiertos, Eventos Institucionales Internos y Externos).

Los eventos institucionales, sean de carácter informativo, académico o protocolario y con públicos internos o externos, no sólo aportan en el cumplimiento de los objetivos misionales de la Corporación, sino que además son importantes canales de comunicación por medio de los cuales el Concejo fortalece su imagen corporativa y favorece su posicionamiento.

Cada uno de los elementos, contenidos, personas e información que se disponen para un evento, en el que está presente algún segmento de los públicos del Concejo, debe comunicar en sí mismo un mensaje sobre la Corporación. El conjunto de esos mensajes que se transmiten, aportan en la construcción de una imagen corporativa positiva, fortalecida y coherente con los objetivos institucionales.

Por lo anterior, la realización de un evento, debe tener ante todo una fase de planeación en la que se establezca la función e importancia de cada uno de los elementos orientados al objetivo perseguido.

El Secretario General debe prestar el apoyo a los diferentes procesos en la realización de eventos institucionales. Si bien es cierto que cada proceso es responsable por el contenido a transmitir, el Secretario General, debe velar por que se optimice cada evento como una oportunidad para el mejoramiento de su imagen corporativa y el posicionamiento de su quehacer entre todos los públicos.

#### **12.5 APOYO AUXILIARES ADMINISTRATIVOS Y/O SECRETARIAS**

Desde el apoyo brindado por el Secretario General a otros procesos, se desprenden varias actividades operativas en las que no se requiere conocimiento especializado en comunicación y que éstas a su vez pueden ser realizadas por parte de los auxiliares administrativos y/o la secretaria. Por ejemplo: La digitación de listas de nombres para la elaboración de certificados o escarapelas; confirmación de base de datos para la realización de un evento; recorte, pegado y montaje de decoración en las instalaciones del Concejo; entre otros.

#### **12.6 PARA EL ADECUADO MONTAJE Y DESARROLLO DE LOS EVENTOS**

1. Identificar la necesidad para la realización del evento.
2. Formular el objetivo, público específico a convocar, contenido a desarrollar, orden del día.
3. Definición de la fecha del evento. Para ello, se debe consultar previamente la agenda de eventos de interés del público específico.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

4. Lugar en que se realizará el evento. La definición del lugar, debe ser coherente con la cantidad de público esperado, el tipo de actividades a realizar (necesidad de escenario, atril, banderas, sonido, tablero, entre otros) y la ubicación del mismo (fácil acceso para el público convocado).

5. Verificación del presupuesto disponible para la realización del evento: alquiler del espacio, alimentación, honorarios, conferencista, elaboración de material impreso específicamente para el evento, entre otros.

6. Solicitud de apoyo logístico por parte del Secretario General.

- Tarjetas de invitación para el evento: debe allegarse con una antelación mínima de días y según lo especificado en el ítem “Apoyo del Secretario General en la elaboración de material impreso”.
- Asesoría en protocolo (orden de las personas de acuerdo con su importancia y cargo).
- Presentación del evento.
- Material impreso a realizar en la oficina del Secretario General (escarapelas, certificados de asistencia, volantes, entre otros).
- Promoción del evento en la página web de la Corporación, anunciando a los diferentes públicos sobre la realización del evento. Para ello, se debe allegar la información: nombre del evento, objetivo, públicos convocados, fecha, hora y lugar en que se llevará a cabo.
- Elaboración de boletín de prensa y convocatoria de medios de comunicación, si es el caso.
- Montaje de la información de promoción del evento en la página web del Concejo y posterior a la realización del mismo.

De no requerirse ningún apoyo logístico por parte del Secretario General, de todas maneras, es necesario informar a esta dependencia sobre la realización de cualquier evento, pues es donde se centraliza toda la agenda institucional de eventos.

7. Una vez distribuidas las invitaciones, el Secretario General debe confirmar la asistencia del público convocado.


8. Una vez terminado el evento, se debe entregar al Secretario General el resumen del evento sobre el desarrollo de la jornada: cantidad y tipo de asistentes, principales temas abordados y las conclusiones más importantes, con el fin de montar la información en la página web del Concejo. A este resumen se debe anexar el registro fotográfico del evento. (Remitirse al Ítem: “Registro fotográfico”)

## 12.7 REGISTRO FOTOGRÁFICO

Es responsabilidad de cada una de las Áreas de Gestión el registro fotográfico de los Cabildos Abiertos, los foros Municipales y los eventos institucionales internos como capacitaciones y reuniones de varias dependencias y campañas internas. El encargado de prensa realizará el registro fotográfico a aquellos eventos externos de carácter protocolario y a los foros Municipales o audiencias públicas que se realicen en la Ciudad de Soacha.

La persona delegada para realizar el registro fotográfico del evento, debe solicitar la asesoría necesaria para tomar un registro con la luz y el encuadre adecuados.



	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

Es absolutamente indispensable tomar fotografías, el montaje del pendón y la asistencia de público.

## **12.8 PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA WEB DEL CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA**

El Secretario General es responsable de coordinar la publicación de la información en la web del Concejo; por ello, la información que se requiera publicar, debe solicitarse por escrito y adjuntando la información a publicar. Es necesario tener en cuenta que la información a publicar en la web debe ser corta y de interés general. La publicación de información en la web, está sujeta a la autorización del Presidente del Concejo.

## **13. PLAN DE MEDIOS Y ACCIONES COMUNICATIVAS VIGENCIA 2016 - 2019**

### **13.1 OBJETIVO**

Impactar positivamente los temas de la Ruta Crítica Temática, arrojados por el Diagnóstico de Percepción Interna de la Comunicación, implementando acciones comunicativas a través de diferentes medios de comunicación internos y externos, y sustentadas en los campos de comunicación Organizacional, Informativa y Rendición de Cuentas.

### **13.2 IDEAS REGULADORAS**

Las ideas reguladoras definidas con base en el Diagnóstico de Percepción Interna de la Comunicación del Concejo Municipal de Soacha, son:

- \* Apertura e interlocución organizacional, potencian el cumplimiento misional
- \* Transparencia es gestión visible.
- \* La participación en el control social hace del ciudadano un evaluador de la gestión.
- \* La pedagogía de la participación ciudadana facilita un adecuado uso de los bienes y recursos públicos.

### **13.3 PLAN DE MEDIOS Y ACCIONES COMUNICATIVAS.**

A continuación, se relacionan cada uno de los Temas de la Ruta Crítica Temática, que fue estructurada con base en las actividades propias del Proceso de Comunicación e Información Pública.

A cada Tema de la Ruta Crítica temática le corresponde una estrategia, la cual se operativiza a través de determinadas acciones de comunicación. Es importante resaltar que para un adecuado diseño de las acciones consignadas en el presente Plan de Medios que a continuación se relaciona, y con el objetivo que la ejecución de éstas responda verdaderamente a los propósitos consignados en el Manual de Comunicación e Información, la preparación de toda actividad debe realizarse conforme a lo establecido para tal fin, en el Manual de e Comunicación e información, numeral 12.1 *“PARÁMETROS PARA EL DISEÑO DE LAS ACCIONES DEL PLAN DE MEDIOS.”* según el cronograma de actividades, se especifica en todos los ámbitos, el desarrollo de las acciones.

El cumplimiento de las acciones comunicativas que involucran recursos económicos, está sujeto a la disponibilidad de presupuesto. Seguidamente del Plan de Medios y Acciones Comunicativas, se incluye el presupuesto necesario para su efectiva ejecución.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

### PLAN DE MEDIOS Y ACCIONES COMUNICATIVAS VIGENCIA 2016 -2019

TEMA RUTA CRÍTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACCIONES COMUNICATIVAS	MEDIOS	RECURSOS
PROMOCIÓN DEL TRABAJO COLABORATIVO. La conformación de redes de ayuda mutua, potencia las fortalezas de cada una de las dependencias del Concejo Municipal de Soacha, y genera visión compartida en torno a los propósitos misionales.	Posicionar el trabajo colaborativo como una estrategia que potencia el cumplimiento de los objetivos institucionales y optimiza los recursos disponibles.	Adelantar un programa de capacitación para la interiorización en cada uno de los funcionarios, sobre la importancia del trabajo colaborativo como elemento determinante para el desarrollo de cultura de la información y la visión compartida, y el fortalecimiento de las relaciones laborales entre dependencias.	Desarrollar jornada de sensibilización y capacitación con todos los funcionarios del Concejo Municipal, en torno a la importancia del trabajo colaborativo, como herramienta que incrementa la eficiencia, eficacia y efectividad, en la Corporación, a través del análisis de casos exitosos del Concejo.	Talleres reflexivos (como parte del Plan de Capacitación)	<u>Humano:</u> Secretario General  <u>Logísticos:</u> Sala de capacitación.
CONSTRUCCIÓN DE VISIÓN COMPARTIDA. Hay visión compartida, cuando los servidores conocen y comparten los propósitos del Concejo Municipal de Soacha, y comprenden la importancia de su aporte, en el cumplimiento de la misión institucional	Garantizar la circulación de información veraz, suficiente y oportuna, sobre la gestión institucional, a través de la formalización de canales y espacios para la concertación de acuerdos y directrices organizacionales.	* Fortalecer canales de comunicación internos y externos, mediante los que circule información entre todos los niveles jerárquicos del Concejo y de este con su entorno relevante, acerca de la gestión de la Corporación y el quehacer de cada una de las Áreas y/o procesos.	Informar a los servidores públicos del Concejo Municipal de Soacha, de manera periódica sobre los eventos y actividades internas y externas, más importantes de la Corporación, a través de medio impreso y virtual.	Internet (correos institucionales)  Carteleras institucionales	<u>Humano:</u> Secretario General
			Apoyar la implementación de campañas internas adelantadas por la Secretaría General del Concejo, a través del diseño, impresión, montaje, y/o redacción de textos.	Impresos: avisos, afiches, móviles, etc. Digitales: avisos para web, intranet y correo electrónico.	<u>Humano:</u> Funcionarios, Secretario General  <u>Técnicos:</u> Impresora y papelería.

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

TEMA RUTA CRÍTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACCIONES COMUNICATIVAS	MEDIOS	RECURSOS
		Identificar y estructurar grupos de funcionarios líderes, que, a través de redes de reedición, confieran mayor sentido a los mensajes que se generan interna y externamente en el Concejo municipal de Soacha.	Estructurar, según lo requerido por el Secretaría General	Funcionarios responsables	Humano: Funcionarios, Secretario General
FOMENTO DE LA RECEPTIVIDAD. El Concejo Municipal de Soacha es receptivo cuando se implementan mecanismos de escucha sobre las demandas y quejas de los usuarios internos y externos, y a su vez los utiliza como elementos de juicio para mejorar.	Incrementar la comunicación de percepciones, demandas, quejas y reclamos del usuario interno y externo, hacia el Concejo, tomándolos como base para la mejora continua	Los Concejales deben fomentar la participación activa de los ciudadanos en la vigilancia de los bienes y recursos públicos.	Implementar campaña, sobre la importancia de la participación ciudadana y se promuevan los mecanismos que dispone la Corporación, para la recepción de quejas, reclamos, sugerencias y percepciones.	Prensa, Radio y TV, locales, regionales y nacionales.	Humano: Funcionarios Secretario General <u>Económicos:</u> Definir costos de acuerdo con el Plan de Medios y Acciones Comunicativas

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

TEMA RUTA CRÍTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACCIONES COMUNICATIVAS	MEDIOS	RECURSOS
		Abrir espacios formales y periódicos para la transmisión de información institucional y la comunicación en doble vía, entre los diferentes niveles jerárquicos de la Corporación.	Realizar, de acuerdo a las directrices de la secretaría general, reuniones trimestrales con todos los funcionarios del Concejo, en las que se de a conocer la información institucional de mayor relevancia, se establezcan directrices y se abra paso a las preguntas y aportes de los funcionarios, con el fin de llegar a acuerdos organizacionales.	Reuniones periódicas.	Humano: Secretario General Presidencia del Concejo
<b>SOCIALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b> La difusión de información sobre la función del Concejo Municipal de Soacha y de su quehacer, facilita la participación ciudadana en la gestión pública, al promocionar los deberes y derechos de los ciudadanos, y los mecanismos para ejercer control social.	Fortalecer el control social, a través de la promoción de los servicios que presta el Concejo Municipal de Soacha y promocionando las herramientas de participación en la gestión vigilante de los servicios, bienes y recursos públicos.	* Difundir entre los públicos externos, la información sobre la función del Concejo Municipal de Soacha y de su quehacer, facilitando el acceso a los mecanismos de participación ciudadana.	*Realizar a través de la emisión de boletines de prensa institucionales, sobre las gestiones adelantadas por la Corporación, en cumplimiento de su función misional, con el fin de lograr participación en los medios masivos de comunicación, sin contraprestación alguna.	Radio, Prensa, Televisión, Página Web.	Humano: Secretario General Encargado de prensa

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

TEMA RUTA CRÍTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACCIONES COMUNICATIVAS	MEDIOS	RECURSOS
		Promocionar el control social y el portafolio de trámites de la Corporación a través de diferentes canales de información y comunicación.	Realizar material impreso externo, como apoyo a los procesos informativos y pedagógicos, adelantados por las demás dependencias del Concejo, como foros y asesorías de participación ciudadana. Lo anterior, se considerará con la Secretaría General para su distribución.	Cartillas, volantes, afiches, plegables.	<u>Humano:</u> Secretario General <u>Económicos:</u> Definir costos de acuerdo con el Plan de Medios y Acciones Comunicativas
DESARROLLO DE LA PUBLICIDAD. *Fortalecer las comunicaciones del Concejo con sus usuarios a través de los medios de comunicación periodística y la	Posicionar el Concejo Municipal de Soacha como la Corporación que ejerce su función misional de manera transparente y confiable.	Abrir espacios en los informativos existentes en los medios de comunicación escritos, las emisoras, Canales local de T.V. *Realizar ruedas de Prensa	Publicar los resultados de la gestión institucional, a través de medios impresos, digitales, radio, televisión y prensa. Y página web	Página web Volantes, cartillas, plegables institucionales Radio, prensa y televisión.	<u>Humano:</u> Secretario General <u>Económicos:</u> Definir costos de acuerdo con el Plan de Medios y Acciones Comunicativas

	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-1303-PD-001-MA-008
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 002
	<b>MANUAL DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA 2016 - 2019</b>	Fecha: 12-29-2016

TEMA RUTA CRÍTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACCIONES COMUNICATIVAS	MEDIOS	RECURSOS
<p>página web de la Corporación. *Hacer efectiva la rendición de cuentas a los usuarios externos, a través de la entrega de información de los resultados de su gestión, de manera clara, oportuna, transparente y suficiente, incrementa la visibilidad del Concejo Municipal de Soacha y la confianza de sus públicos.</p>		<p>permanentes en las que se informe de la labor realizada por la Corporación. *Difundir los resultados de la gestión institucional, por medio del proceso de rendición de cuentas a sus usuarios. Fortalecer la página Web del Concejo para que los usuarios encuentren información, procesos y procedimientos actualizados para la utilización de los servicios que ofrece.</p>	<p>Apoyar la realización de cabildos y demás eventos institucionales del Concejo, en los que se rindan cuentas a la comunidad o a los Organismos de Control, a través de apoyo logístico, y/o diseño e impresión de material informativo.</p>	<p>Eventos Volantes, cartillas, plegables.</p>	<p><u>Humano:</u> Secretario General <u>Económicos:</u> Definir costos de acuerdo con el Plan de Medios y Acciones Comunicativas</p>