

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>PLAN DE COMUNICACIÓN          ORGANIZACIONAL E          INFORMATIVA</b>	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	2
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

## SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS

### PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA

Versión 2

Código: MEDE01.06.02.18.PL01

Macroproceso: Direccionamiento Estratégico  
 Proceso: Comunicación Pública  
 Subproceso: Comunicación Organizacional  
 Septiembre de 2015

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>PLAN DE COMUNICACIÓN          ORGANIZACIONAL E          INFORMATIVA</b>	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	2
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

## CONTENIDO

Pág.

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. DEFINICIONES.....	4
4. CONTENIDO Y DESARROLLO .....	7
5. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	8
5.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES .....	8
6. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIONES.....	9
7. POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE DIRECCIÓN .....	9
7.1 CARÁCTER DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	9
7.2 LA INFORMACIÓN ES UN BIEN COLECTIVO.....	13
7.3 APERTURA Y VISIBILIDAD DE LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS.....	14
7.4 COMUNICACIÓN CON LOS CONTRATISTAS Y/O PROVEEDORES.....	16
7.5 GESTIÓN COMUNICATIVA DE CRISIS Y VOCERÍAS INSTITUCIONALES.....	16
7.6 RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	17
7.7 INTERACCIÓN INFORMATIVA CON OTRAS ENTIDADES.....	19
7.8 MANEJO DE LAS REDES SOCIALES.....	19
8. MATRIZ ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN.....	22
8.1 IDEAS REGULADORAS .....	22
9. MATRIZ DE DISEÑOS DE MENSAJES .....	24
10. PÚBLICOS Y LENGUAJES.....	26
11. REDES DE MULTIPLICADORES DE INFORMACION .....	29

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b></p>	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	2
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

12. ESTRATEGIAS .....	30
13. PLAN DE MEDIOS Y DE ACCIONES COMUNICATIVAS .....	35
13.1 PLAN DE MEDIOS .....	35
14. CRONOGRAMA .....	37
15. PRESUPUESTO .....	37
16. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	37

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) <b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	2
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

## 1. OBJETIVO

Definir parámetros de comunicación como apoyo al desarrollo de las funciones misionales de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, a través de la alineación del discurso interno para la construcción de imagen, buena reputación, identidad corporativa y transparencia, ante públicos internos y externos.

## 2. ALCANCE

El Plan de Comunicación Organizacional e Informativa- PCOI, aplica para todos los procesos de la entidad desde la identificación y análisis de las necesidades comunicacionales de las partes interesadas y los intereses de la Entidad frente a sus públicos, incluyendo la planeación e implementación de estrategias de comunicación hasta su divulgación.

## 3. DEFINICIONES

**BRIEF DE COMUNICACIÓN.** Es un documento escrito que contiene toda la información necesaria para encarar el desarrollo de una campaña publicitaria. Es punto de partida e instrumento de control tanto durante el proceso de realización de la campaña como ante la campaña terminada.

**CANAL.** Es el medio a través del cual viaja el mensaje. En una organización y en cualquier situación es muy importante seleccionar el medio más adecuado para transmitir la información y esto dependerá del tipo de información, de quienes deberán recibirlo, las condiciones que se requieren para el mejor entendimiento del mismo.

**CIUDADANO.** Persona sin distinción de edad, raza, sexo, religión que ejerce sus deberes y derechos en un contexto social definido y que puede de manera individual o en cooperación con otros crear, transformar o mantener el orden.

**CODIGO.** Se refiere a la forma como se codificará el pensamiento, incluyendo la habilidad, la actitud, los conocimientos y el sistema sociocultural.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b></p>	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	2
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

**COMUNICACIÓN ASCENDENTE.** Es cuando los trabajadores de una organización se comunican con los directivos o superiores, dándoles a conocer el panorama general que sucede al interior de la organización, especialmente lo que acontece en los sitios de trabajo; ésta información suele ser detallada y específica.

**COMUNICACIÓN DESCENDENTE.** Esta clase de comunicación es utilizada para emitir mensajes desde la parte directiva hacia los empleados, tiene como objetivo indicar instrucciones claras y específicas del trabajo que se debe realizar.

**COMUNICACIÓN HORIZONTAL.** Se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico. La mayoría de estos mensajes tienen como objetivo la integración y la coordinación del personal de un mismo nivel.

**COMUNICACION INFORMATIVA.** Garantiza la difusión de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados de forma amplia y transparente hacia los diferentes públicos de interés. Debe garantizar que efectivamente las prácticas de interacción con las partes interesadas y la ciudadanía estén enfocadas a la construcción de lo público y a la generación de confianza.

**COMUNICACIÓN MULTICANAL.** Divulgación del mensaje a través de diferentes canales: electrónicos, digitales, mensajes de texto, impresos, fax, telefónico, radial, etc.

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.** Orienta la difusión de políticas e información generada al interior de la entidad para clara identificación de objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad. Debe convocar a los servidores públicos en torno a una imagen corporativa que comprenda una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia, como gestores y ejecutores de lo público, contribuyendo al fortaleciendo del clima laboral.

**GELT.** Gobierno en Línea Territorial.

**INFORMACIÓN.** Es un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje sobre determinado tema. Puede existir en diferentes formas: impresa o escrita en papel, almacenada electrónicamente, transmitida por correo o utilizando medios electrónicos, presentada en imágenes, o expuesta en una conversación. Cualquiera sea la forma que adquiera o los medios a través de los cuales se distribuye o almacena, siempre debe ser protegida en forma adecuada.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b></p>	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	2
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

MCPOI. Modelo de Comunicación Pública, Organizacional e Informativa

MENSAJE. Es el producto real del emisor. Es toda la información que se transmite y se recibe.

PARTE INTERESADA. Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad. Ejemplo: Ciudadanos, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.

PCOI. Plan de Comunicación Organizacional e Informativa.

PUBLICIDAD. Son mensajes emitidos a través de distintos medios masivos de comunicación que tienen como objetivo incrementar la demanda de productos o servicios de la organización.

RECEPTOR. Es el destinatario de un mensaje.

RELACIONES PÚBLICAS. Actividades y programas de comunicación corporativa proyectadas para sostener las buenas relaciones con los diferentes públicos con que se relaciona la entidad.

RETROALIMENTACION. Son los elementos que nos permiten conocer si hubo éxito o no en el proceso y que permite acciones de mejora.

USUARIO. Es la persona que solicita los servicios que presta la entidad de conformidad con sus competencias.

USUARIO EXTERNO. Se refiere a los usuarios de la prestación del servicio o usuarios receptores del producto de la entidad. Pueden ser ciudadanos, entidades comunitarias, otras entidades del Estado o entidades privadas.

USUARIOS INTERNOS. Todas aquellas personas naturales que tienen algún tipo de vinculación contractual con la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.06.02.18.PL01	
			VERSIÓN	2
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

#### 4. CONTENIDO Y DESARROLLO

Una de las necesidades más sentidas en las entidades territoriales es la ausencia de políticas de comunicación enfocadas a los públicos con los cuales interactúan y a los cuáles se deben, olvidando la dimensión estratégica de ésta.

La entidad debe estar en condiciones de proyectar hacia los Servidores Públicos, una cultura organizacional fundada en los principios de la función pública y encaminada a movilizar internamente a los Servidores Públicos en sintonía con los objetivos estratégicos propios y con el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, para lo cual debe existir una interacción permanente entre los Procesos de Talento Humano y el Proceso de Comunicación Pública.

La comunicación ante los públicos externos debe generar participación, movilización, proyección de una imagen transparente del ejercicio administrativo oficial y retroalimentación para verificar procesos que ayuden a mejorar la actuación del ente territorial. La entidad debe divulgar su gestión administrativa o de gobierno y proyectar una buena imagen.

La interacción comunicativa (interna o externa) es inherente al suministro de información oportuna y necesaria para facilitar el desarrollo de procesos y actividades; para garantizar la circulación suficiente y transparente de la información hacia las diferentes partes interesadas; para promover la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el control social como mecanismos que reorientan el quehacer institucional.

El Modelo Estándar de Control Interno (MECI), describe la necesaria construcción de un instrumento metodológico o Plan de Comunicación que permita cumplir con el desarrollo de algunos componentes del Eje Transversal “Información y Comunicación”.

En este sentido, este Plan busca definir los objetivos comunicativos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, buscando desarrollar un trabajo encaminado a garantizar la adecuada circulación de la información de la entidad como punto de partida para generar pertenencia y facilitar la participación ciudadana.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.06.02.18.PL01	
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN          ORGANIZACIONAL E          INFORMATIVA</b>		VERSIÓN	2
			FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

## 5. PLAN DE COMUNICACIÓN

Para que la gestión de la comunicación pública se materialice en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, es necesario implementar un Plan de Comunicación con acciones de mejoramiento de los ejes temáticos que requieren intervención, de acuerdo con el diagnóstico del estado de la comunicación realizado en la entidad.

A partir de esos insumos se construye la Matriz Estratégica de Comunicación, que define las ideas reguladoras y dan sentido a la comunicación; a los ejes temáticos a intervenir y a los objetivos a lograr en cada uno de ellos.

### 5.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES

- a. Responsabilidad de la Alta Dirección. compuesta por el Gabinete Municipal en pleno, debe asegurar que se cumplan las directrices que en materia de comunicación pública son aplicables a la entidad y verificar que se lleven a cabo los procesos y procedimientos que la rigen.
- b. El Alcalde. Es la máxima autoridad del proceso de comunicación pública.
- c. Secretarios de despacho, Directores de Departamentos Administrativos, Gerentes y/o Presidentes de institutos descentralizados y Asesores. Deberán velar para que el personal a su cargo cumpla con los parámetros de comunicación y además designarán un enlace o contacto, con el ánimo de que éste informe a la Secretaría General - Proceso Comunicación Pública sobre programación de eventos, investigaciones, capacitaciones, asesorías, asistencias técnicas y demás información que deba ser publicitada en los medios, para que ésta se encuentre al servicio de los usuarios internos y externos.
- d. La Secretaría General a través del Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, es el líder del proceso de Comunicación Pública en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali y encargada de velar por el cumplimiento del presente Plan.
- e. Servidores Públicos y Prestadores de Servicios que apoyan la gestión pública en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, serán responsables de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) <b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	2
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

la información que se brinde a los usuarios y de la aplicación de los parámetros definidos en el presente Plan.

## 6. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIONES

La Comunicación en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali tendrá un carácter estratégico y estará orientada a garantizar la difusión oportuna y eficaz de la información institucional y de las gestiones de Gobierno a través de una estrategia de comunicación amplia, clara y transparente, orientada a la participación y el control social, que contribuya a la generación de una imagen que promueva el compromiso, la transparencia y la confianza en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, mejorando la interacción de la Entidad con sus grupos de interés.

## 7. POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE DIRECCIÓN

### 7.1 CARÁCTER DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

Es entendida como un campo de la cultura organizacional y una estrategia interna que contribuye a la proyección de la gestión y al logro de los objetivos institucionales. Estará orientada a mejorar la efectividad de las relaciones laborales e interpersonales y el clima laboral.

**7.1.1 Política Operativa.** La comunicación organizacional propiciará la disposición al cambio, al conocimiento de la municipalidad; a apoyar el logro de los objetivos misionales, el desarrollo del sentido de pertenencia, la promoción del trabajo en equipo y ayudará al desarrollo de actitudes humanas y laborales necesarias para fortalecer la cultura organizacional.

#### 7.1.1.1 Orientaciones Operativas.

1. El Comité de Comunicación Organizacional diseñará un Plan temático direccionado hacia una cultura de apertura al cambio, al sentido de pertenencia y al trabajo en equipo. Así como a posicionar entre los Servidores Públicos y Prestadores de

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b></p>	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	2
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

Servicios de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, todo lo relacionado a los Sistemas de Gestión y Control Integrados.

2. La Comunicación Organizacional contará con el apoyo del nivel directivo de la entidad, quien de manera clara, precisa, oportuna y expresada en términos de cordialidad y respeto, divulgará entre el personal a su cargo, la información que se produzca al interior de su Dependencia.

**7.1.2 Política Operativa.** La comunicación debe contribuir a crear condiciones para la participación responsable de los Servidores Públicos en el desarrollo de la gestión y en la ejecución de las acciones tendientes al logro de los objetivos estratégicos.

**7.1.2.1 Lineamientos de Política.** Las decisiones tomadas por el nivel directivo serán comunicadas oportunamente a los Servidores Públicos y/o Prestadores de Servicios, a través de los medios que permitan su adecuada difusión y retroalimentación.

#### **7.1.2.2 Orientaciones Operativas**

1. La Secretaría General - Proceso Comunicación Pública será apoyo fundamental para la divulgación de las Políticas de la entidad.

**7.1.3 Política Operativa.** La comunicación organizacional gozará de un espacio institucional de planeación propio. Se trata de un Comité de Comunicación Organizacional que será liderado y coordinado por el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y del cual harán parte: El Director del Departamento Administrativo de Planeación, el Director de Desarrollo Administrativo, el Director de Control Interno; el Secretario General, el Secretario de Cultura y Turismo, el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y el Asesor de Informática y Telemática.

**7.1.3.1 Lineamientos de Política.** El desarrollo del PCOI deberá estar ajustado a los actos administrativos que lo soporten y a la apropiación de recursos. La implementación del Plan estará liderada por la Secretaría General - Proceso Comunicación Pública.

#### **7.1.3.2 Orientaciones Operativas.**

1. El Comité de Comunicación Organizacional creado mediante el Decreto No. 0198 de 2010, se reunirá al menos una vez por mes para aprobar las estrategias de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.06.02.18.PL01	
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>		VERSIÓN	2
			FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

comunicación y mecanismos que permitan difundir la información producida por cada una de las Dependencias.

**7.1.4 Política Operativa.** La gestión comunicacional en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, estará enfocada hacia la construcción de identidad corporativa y hacia la proyección de su imagen institucional con el propósito de lograr confianza y credibilidad.

**7.1.4.1 Lineamientos de Política.** Con el propósito de proyectar una imagen institucional que contribuya a la construcción de identidad corporativa, se aplicará el Instructivo para la Documentación de los Sistemas de Gestión y Control Integrados y el Manual de Identidad Visual Corporativa en todas las actuaciones de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

**7.1.4.2 Orientaciones Operativas.**

1. El Manual de Identidad Visual Corporativa deberá ser aprobado por el Comité de Control Interno y se adaptará a los cambios de la organización, dando siempre prioridad al logo de la Alcaldía de Cali (escudo).
2. Todas las comunicaciones oficiales deberán seguir las pautas de presentación e identificación corporativa contenidas en el Manual de Identidad Visual Corporativa y en el instructivo para la organización de los archivos de gestión de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.
3. La Secretaría General - Proceso Comunicación Pública divulgará el Manual de Identidad Visual. Será responsabilidad de las Dependencias solicitar las orientaciones necesarias para su correcta aplicación.
4. Las personas jurídicas o naturales, particulares y contratistas que ejerzan funciones públicas deberán tener en cuenta en sus actuaciones el Manual de Identidad Visual Corporativa, el cual estará accesible en el portal oficial.
5. Toda publicación de carácter informativo o piezas comunicativas (libros, folletos, afiches, avisos publicitarios, etc.) producto de los proyectos o convenios hechos por la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali y/o sus Dependencias deberán contar con la revisión y aprobación de la Secretaría General - Proceso Comunicación Pública.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b></p>	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	2
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

6. Toda Dependencia o ente externo que solicite un diseño de cualquier pieza comunicativa o producto audiovisual, que involucre la imagen de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, a los diseñadores y editores de la Secretaría General - Proceso Comunicación Pública, deberá diligenciar el Brief de Comunicación, el cual permitirá tener un control en los diseños que se producen desde la Asesoría.

7. El nivel directivo ejercerá un constante liderazgo en la construcción de identidad corporativa y tendrá especial responsabilidad en promover una comunicación organizacional que permita alcanzar los objetivos del Plan Estratégico Institucional.

**7.1.5 Política Operativa.** Para reducir el rumor, la incertidumbre y la mala interpretación que resultan de la información proveniente de medios informales, la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali garantizará la circulación formal de la información en todos los niveles.

**7.1.5.1 Lineamientos de Política.** Todos los Servidores Públicos 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 o en las demás áreas de la entidad, teniendo en cuenta los niveles de confidencialidad.

#### **7.1.5.2 Orientaciones Operativas.**

1. Los responsables de cada proceso deben transmitir, a través de los conductos regulares, las consultas, opiniones, sugerencias y propuestas de su equipo de trabajo respecto a la información ofrecida.

2. Corresponde a la Secretaría General - Proceso Comunicación Pública, hacer difusión a la información que se origine en los espacios administrativos. Para lo anterior utilizará los medios de comunicación interna (cartelera, pantallas, correo institucional, chat institucional, revista institucional e intranet).

**7.1.6 Lineamientos de Política.** Con el propósito de organizar y controlar la información que generan y reciben los Servidores Públicos y/o Prestadores de Servicios, la Asesoría de Comunicaciones cuenta con un Protocolo de Medios de Comunicación Interna, el cual define los lineamientos que contribuyan a la construcción de sentido de pertenencia por la Entidad.

#### **7.1.6.1 Orientaciones Operativas.**

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.06.02.18.PL01	
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>		VERSIÓN	2
			FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

1. Es responsabilidad de la Asesoría de Comunicaciones socializar el Protocolo de Manejo de los Medios de Comunicación Interna, el cual establecerá los lineamientos del uso adecuado de: carteleras, pantallas, correo institucional, chat institucional, revista institucional e intranet.

2. Todos los Servidores Públicos y/o Prestadores de Servicios, sin excepción, deberán cumplir a cabalidad cada parámetro contenido en el Protocolo y a su vez, utilizarán de forma obligatoria cada medio de comunicación interna que esté a su servicio ya sea para generar o recibir información de la Administración Central Municipal de Santiago De Cali.

## 7.2 LA INFORMACIÓN ES UN BIEN COLECTIVO.

La información del Estado debe ser entendida como un bien público, al igual que los trámites y servicios que toda entidad debe proveer a la comunidad. Por lo tanto, es un derecho de los ciudadanos y es un deber del Estado orientar su acción a las necesidades de la ciudadanía y ofrecer la información, trámites y servicios de manera eficiente, transparente y participativa para su mejor prestación.

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 en todos los niveles, mediante la implementación de sistemas de información y de procesos que garanticen su adecuado flujo en todas las direcciones.

**7.2.1 Política Operativa.** La información en la Administración Central del Municipio de Santiago de Calies un bien colectivo indispensable para la realización del trabajo y por tanto, deberá fluir dinámicamente para propiciar la toma acertada de decisiones en todos los niveles y para garantizar el derecho de todo ciudadano a la información.

**7.2.1.1 Lineamientos de Política.** En la Administración Central del Municipio de Santiago de Calilas decisiones del nivel directivo deberán ser difundidas, teniendo en cuenta los niveles de confidencialidad.

**7.2.1.2 Orientaciones Operativas.** La difusión de decisiones a los diferentes públicos destinatarios, se hará teniendo en cuenta consideraciones de lenguaje, oportunidad y medio utilizado, para garantizar que el mensaje sufra el menor nivel de distorsión posible, de la siguiente manera:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.06.02.18.PL01	
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>		VERSIÓN	2
			FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

1. La información es un bien colectivo para el conocimiento de los procesos internos y el ejercicio de las funciones que se llevan a cabo en la entidad, por ello debe fomentarse su circulación en todos los niveles de la organización y a las distintas partes interesadas, a través de mecanismos que garanticen su adecuado flujo para la operación adecuada de los procesos y actividades de la entidad.
2. Para la Alta Dirección, el escenario para la difusión de decisiones será el Consejo de Gobierno o el Comité de Control Interno, en un lenguaje técnico, en el cual esas decisiones fueron originalmente expresadas.
3. Para el Nivel Profesional, se mantendrá el lenguaje técnico original de la decisión y podrá utilizarse el correo institucional, el chat institucional, las carteleras, las pantallas, la revista institucional o la intranet, respetando el criterio que su difusión sea, por lo menos, simultánea a la conocida por el Gabinete Municipal.
4. Para el Nivel Operativo, los mensajes se difundirán en lenguaje sencillo, ya sea por intermedio del responsable del proceso o por los voceros autorizados por la entidad. La difusión debe ser masiva y simultánea en toda la organización.
5. Para la Ciudadanía, un lenguaje sencillo propio para medios masivos de comunicación.

### 7.3 APERTURA Y VISIBILIDAD DE LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS.

La comunicación con los usuarios o ciudadanía se hará en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio y en el ejercicio de los principios de publicidad, respeto y transparencia que deben tener los actos administrativos de la función pública mediante la adopción de un plan de medios, acciones comunicativas, recursos informáticos, rendición de cuentas, respuestas periódicas y oportunas.

La comunicación con los ciudadanos se hará en términos de respeto, calidez y oportunidad, dentro del entendimiento, razón de ser de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, la cual debe prestar un servicio con calidad.

**7.3.1 Política Operativa.** La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali informará periódica y sistemáticamente a sus usuarios y/o ciudadanía sobre las actuaciones y resultados de su gestión, permitiendo a las colectividades el control social

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>PLAN DE COMUNICACIÓN  ORGANIZACIONAL E  INFORMATIVA</b>	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	2
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

y ciudadano, a través de procesos de rendición de cuentas, la promoción de la cultura de la legalidad y la imagen de una administración transparente y eficiente.

**7.3.1.1 Lineamientos de Política.** Con el objetivo de informar y rendir cuentas a los usuarios o ciudadanía, se realizará una vez al año una Audiencia Pública con la participación de la comunidad. El portal municipal y las redes sociales serán canales de información permanentes para la divulgación periódica de las ejecutorias de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

#### **7.3.1.2 Orientaciones Operativas.**

1. El procedimiento Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali estará bajo la responsabilidad de la Secretaría General - Proceso Comunicación Pública.
2. La realización de la Audiencia Pública debe atemperarse a lo definido en el Decreto No. 0087 de febrero de 2014, por medio del cual se actualizó la metodología de Audiencia Pública en el Municipio de Cali.

**7.3.1.2 Lineamientos de Política.** El proceso de Comunicación Pública debe apoyar los diferentes ejercicios de Rendición de Cuentas de la entidad en los temas de estrategia de comunicación, convocatorias a medios de comunicación y piezas comunicativas.

#### **7.3.1.2 Orientaciones Operativas.**

1. Los lineamientos de los procesos de Rendición de Cuentas, diferentes a la Audiencia serán impartidos por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social.
2. En todo caso, dichos lineamientos deben acogerse al Manual Único de Rendición de Cuentas 2014 y a las directrices impartidas por el nivel nacional a través del Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

**7.3.2 Política Operativa.** Como mecanismo de información a la comunidad, la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, fortalecerá el Boletín Oficial como un espacio para la consulta para el ejercicio del control ciudadano.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>PLAN DE COMUNICACIÓN          ORGANIZACIONAL E          INFORMATIVA</b>	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	2
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

**7.3.2.1 Lineamientos de Política.** En el Boletín Oficial se publicarán diariamente los actos administrativos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

**7.3.2.2 Orientaciones Operativas.** La Secretaría General - Proceso Comunicación Pública tendrá la responsabilidad de publicar en el portal Municipal el contenido del Boletín Oficial, al terminar el día hábil.

## **7.4 COMUNICACIÓN CON LOS CONTRATISTAS Y/O PROVEEDORES.**

La comunicación con los contratistas y/o proveedores estará enmarcada en los principios de igualdad, imparcialidad, publicidad y transparencia, mediante el desarrollo de una estrategia comunicativa eficaz y la difusión suficiente y oportuna de las necesidades de la Entidad, adoptando entre otros, parámetros de legalidad, conveniencia y economía.

**7.4.1 Política Operativa.** La Secretaría General - Proceso Comunicación Pública será la encargada de difundir información, especificando cual es aplicable para el Prestador de Servicio y/o Proveedor, dejando en claro hasta dónde puede llegar su participación.

**7.4.1.1 Lineamientos de Política.** Toda información que transmita en los medios de comunicación interna deberá especificar si es para el Servidor Público y/o Prestador de Servicios.

**7.4.1.2 Orientaciones Operativas.** En caso de que la información transmitida en los medios de comunicación interna, requiera la participación del público interno, será la Secretaría General - Proceso Comunicación Pública la encargada de comunicar si aplica para el Servidor Público y/o Prestador de Servicio. Lo anterior, teniendo en cuenta los parámetros que defina la Dependencia generadora de la información a socializar.

## **7.5 GESTIÓN COMUNICATIVA DE CRISIS Y VOCERÍAS INSTITUCIONALES.**

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, tendrá voceros institucionales en los temas estratégicos de su gestión, sobre los cuales deba expresarse ante los medios de comunicación y en los diferentes auditorios y escenarios aplicando un reglamento de voceros y manejo comunicativo de crisis.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b></p>	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	2
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

**7.5.1 Política Operativa.** La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, establecerá un Manual de Gestión Comunicativa de Crisis y de Vocerías Institucionales, que deben aplicar todos los Servidores Públicos.

**7.5.1.1 Lineamientos de Política.** Ante los medios de comunicación se socializarán los voceros para cada tema de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali ninguno de ellos podrá referirse a un tema distinto del cual se designó como vocero oficial.

#### **7.5.1.2 Orientaciones Operativas.**

1. Los Voceros Institucionales deberán permanecer informados sobre las últimas decisiones tomadas frente al tema que les compete. Manejarán un mismo lenguaje y cumplirán en cada una de sus intervenciones con lo establecido en el Manual de Gestión Comunicativa de Crisis y de Vocerías Institucionales.
2. La Secretaría General - Proceso Comunicación Pública realizará seguimiento a la labor de los Voceros Institucionales con el fin de emprender acciones de mejoramiento continuo.

### **7.6 RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.**

La relación de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali con los medios de comunicación y/o sus representantes tendrá carácter institucional y estará basada en los principios de veracidad, imparcialidad, libertad y publicidad, para lo cual se respetará en todas sus actuaciones la libertad de prensa, la autonomía de los medios y exigirá de éstos apego a la verdad e imparcialidad.

**7.6.1 Política Operativa.** La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, establecerá con los medios de comunicación una relación de carácter institucional que no será afectada por sesgos políticos, intereses comerciales o personales.

**7.6.1.1 Lineamientos de Política.** La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, suministrará información permanente a los diferentes medios de comunicación, basándose en los principios periodísticos de objetividad, pluralidad, publicidad e independencia, atemperándose al derecho de la comunidad a estar informada sobre la gestión de las Entidades Públicas.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b></p>	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	2
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

### 7.6.1.2 Orientaciones Operativas.

1. La Secretaría General - Proceso Comunicación Pública mantendrá relaciones permanentes y eficaces con los representantes de los diversos medios de comunicación, ajustándose al procedimiento que para ello se defina institucionalmente.

**7.6.2 Política Operativa.** La asignación de pauta publicitaria de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali se realizará bajo parámetros de eficiencia, efectividad y eficacia.

**7.6.2.1 Lineamientos de Política.** La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, a través de la Secretaría General, asignará la pauta publicitaria.

### 7.6.2.2 Orientaciones Operativas.

1. Teniendo como base investigaciones de públicos objetivos, audiencias, estudios de mercadeo y sintonía, la Secretaría General de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, asignará la pauta publicitaria de la Administración Municipal.

2. Todas las Asesorías externas en comunicación, contratadas por la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, deberán seguir los lineamientos y políticas de relación con los medios de comunicación definidas en este PCOI.

**7.6.3 Política Operativa.** La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, dará herramientas informativas necesarias a los periodistas y comunicadores sociales, en cuanto a la gestión de la entidad para que desarrollen mejor su labor y visibilicen las acciones del Gobierno Municipal.

**7.6.3.1 Lineamientos de Política.** Para los periodistas y comunicadores que desempeñen una labor informativa en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, se programarán charlas formativas periódicas sobre los aspectos fundamentales de la Administración Pública local.

### 7.6.3.2 Orientaciones Operativas.

1. La Secretaría General - Proceso Comunicación Pública será la responsable de reunir periódicamente al equipo de comunicadores contratados por la Administración

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.06.02.18.PL01	
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>		VERSIÓN	2
			FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

Central del Municipio de Santiago de Cali para capacitarlos, para definir pautas en los procesos de comunicación organizacional e informativa y en el manejo de las diferentes temáticas comunicacionales.

2. Será responsabilidad de la Secretaría General - Proceso Comunicación Pública reunir periódicamente al equipo de comunicadores/periodistas que divulgan la actividad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali en los diferentes medios de comunicación, para capacitarlos en el manejo de temáticas que mejoren sus competencias y el desempeño de su labor. Igualmente, a retroalimentar el servicio informativo de la Asesoría de Comunicaciones para la mejora continua.

## 7.7 INTERACCIÓN INFORMATIVA CON OTRAS ENTIDADES.

La interacción informativa de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali con otras entidades públicas y privadas estará enmarcada por el respeto y por los principios de cooperación, confianza e independencia a través de la institucionalización de prácticas comunicativas, que tiendan a establecer un estilo de interlocución, centrado en el trabajo conjunto y la construcción de un sentido colectivo.

**7.7.1 Política Operativa.** La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali contará con la Asesoría de Relaciones Públicas y Protocolo para la interrelación con otras entidades.

**7.7.2. Lineamientos de Política.** La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali establecerá relaciones con entidades de carácter público o privado a fin de lograr propósitos misionales.

### 7.7.2.1 Orientaciones Operativas.

1. La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, a través de la Asesoría de Relaciones Públicas y Protocolo, identificará los públicos específicos o entidades con quienes se establecerán alianzas, apoyos o campañas para desarrollo de proyectos que den respuesta a la Estrategia de Gobierno y al Plan de Desarrollo.

## 7.8 MANEJO DE LAS REDES SOCIALES.

Teniendo presente que en la actualidad el mundo digital es la tendencia más importante para poder comunicarnos, debido a su inmediatez. La Administración Central del

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b></p>	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	2
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

Municipio de Santiago de Cali establecerá sus propias redes sociales, Así como los documentos necesarios para establecer un orden y seguimiento a estas herramientas de comunicación externa. Las cuales se basarán en el respeto, trabajo en equipo y responsabilidad con la información publicada.

**7.8.1 Política Operativa.** La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali manejará sus redes sociales a través del Proceso de Comunicación Pública, quien será el único encargado de evaluar dichas herramientas de comunicación externa.

**7.8.2. Lineamientos de Política.** El proceso de Comunicación Pública le permitirá a las demás Dependencias que componen a la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, la creación y administración de sus redes sociales, teniendo presente los parámetros establecidos en la Guía de Manejo de Redes Sociales. Documento base para evaluar si cumplen o no con los objetivos misionales de la Entidad.

#### **7.8.2.1 Orientaciones Operativas.**

En la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, las cuentas institucionales en medios o redes sociales deben ser aprobadas por el Comité de Gobierno en Línea Territorial.

1. En las cuentas institucionales se deben evitar opiniones personales, asumiendo la responsabilidad de saber a quién se representa y respetando los valores de la Administración Municipal de Santiago de Cali.
2. La escucha y la interacción con el usuario debe ser ágil, flexible y siempre manteniendo el tono institucional.
3. Se debe mantener un ritmo adecuado (distribución ordenada de las publicaciones) y constante en la publicación de contenidos para evitar el efecto contrario al deseado.
4. Los perfiles institucionales no deben contener publicidad de entidades y eventos con ánimo de lucro.
5. Los perfiles institucionales tendrán que reconocer la autoría de los contenidos que comparten y respetar los derechos de autor y las condiciones de las licencias copyleft.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.06.02.18.PL01	
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN          ORGANIZACIONAL E          INFORMATIVA</b>		VERSIÓN	2
			FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

6. Los colaboradores encargados de la Administración de estas cuentas tendrán que prestar atención a las condiciones de uso de las plataformas y herramientas escogidas, así como la configuración de seguridad y privacidad de los diferentes perfiles.
7. Los funcionarios encargados del manejo de estas cuentas tendrán que cuidar la imagen de la Administración Municipal de Santiago de Cali, verificando la ortografía, la coherencia del texto y la identidad corporativa.
8. Todo perfil institucional tendrá que contener las condiciones de uso del sitio, las políticas de publicación y de privacidad corporativas, incluyendo mecanismos para que los usuarios puedan denunciar conductas inapropiadas o ilícitas.
9. La respuesta al ciudadano se dará en un periodo máximo de dos días hábiles, independientemente de la complejidad de la solicitud. Siempre procurando hacerlo en el menor tiempo posible. No se deben utilizar respuestas automáticas.
10. Cuando la consulta realizada por el ciudadano, es de conocimiento del usuario administrador, éste dará respuesta inmediata.
11. Cuando el usuario administrador no cuente con la información o no tiene certeza de la respuesta, se dirigirá vía telefónica o por medio de correo electrónico al titular de Despacho o al líder del proceso que maneje el tema específico de la consulta. Frente a este tema, las Dependencias deberán prestar expedita colaboración.
12. Los colaboradores encargados de la Administración de estas cuentas tendrán que notificar a los superiores, o instancias que deban ser informadas, sobre los asuntos relevantes que sean tratados a través de las redes sociales.
13. La Secretaría General – Proceso Comunicación Pública evaluará los medios sociales de manera periódica, para verificar el cumplimiento de los parámetros de la comunicación y atención ciudadanas. En caso de incumplimiento se enviará una comunicación al responsable a fin de que emprenda las acciones de mejora pertinentes.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) <b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	2
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

## 8. MATRIZ ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN

De acuerdo con el Modelo de Comunicación Pública, Organizacional e Informativa–MCPOI, el Plan de Comunicación Organizacional e Informativa- PCOI debe contribuir a mejorar los niveles de apertura, interlocución y visibilidad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, los cuales deben operativizarse mediante la construcción de una Matriz Estratégica de Comunicación la cual plantee:

1. Las Ideas Reguladoras o los criterios que marcan el horizonte de la comunicación en la entidad,
2. Los ejes temáticos críticos que se desarrollarán en el PCOI.
3. Los objetivos que se espera lograr una vez hayan sido intervenidos.

Las siguientes son las ideas reguladoras para el PCOI en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

### 8.1 IDEAS REGULADORAS

**8.1.1 La Apertura e Interlocución en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali Mejora la Capacidad de Escuchar Receptivamente.** Los Servidores Públicos y/o Prestadores de Servicios de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali estarán preparados y dispuestos a escuchar receptivamente a la comunidad en general, para actuar y mejorar la formulación de planes, proyectos y la prestación de los servicios.

**8.1.2 El Diálogo Convoca y Genera Sentido de Pertenencia.** La Alta Dirección y los responsables de los procesos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali generarán espacios de diálogo e interacción directa con sus pares, subalternos, contratistas, proveedores, ciudadanos y comunidad en general para construir juntos una visión compartida y sentido de pertenencia por la ciudad promoviendo identidad en todas las esferas de la sociedad.

La siguiente Matriz Estratégica muestra las ideas reguladoras, los temas críticos, con sus correspondientes hipótesis de cambio y objetivos del PCOI:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) <b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	2
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

CAMPO	EJE TEMÁTICO	IDEAS REGULADORAS
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• LA APERTURA E INTERLOCUCIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI MEJORA LA CAPACIDAD DE ESCUCHAR RECEPTIVAMENTE.</li> <li>• EL DIALOGO CONVOCA Y GENERA SENTIDO DE PERTENENCIA.</li> <li>• VISIBILIDAD ES TRANSPARENCIA.</li> </ul>
Comunicación Organizacional	Visión Compartida	<b>CONSTRUCCIÓN DE VISIÓN COMPARTIDA</b>  Hipótesis de cambio: en la Administración Central del Municipio de Santiago de Calilos Servidores Públicos comparten los propósitos de la Entidad y los asumen como propios, construyendo a partir de acuerdos y consensos, un nuevo servidor más competente, comprometido y cumplidor. <b>Objetivo:</b> promover en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali la formación de un Servidor Público más competente, comprometido y cumplidor.
	Trabajo colaborativo	<b>PROMOCIÓN DEL TRABAJO COLABORATIVO</b>  <b>Objetivo:</b> establecer un estilo de dirección democrático y participativo en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, desde la Alta Dirección hasta la base, a través de dinámicas de trabajo en equipo en todos los niveles y direcciones de la organización.
Comunicación Informativa	Receptividad y actitud de servicio	<b>DESARROLLO DE MECANISMOS DE ESCUCHA Y RECEPTIVIDAD</b>  Hipótesis de cambio: la Administración Central del Municipio de Santiago de Calipermanece abierta a la comunidad por tanto, la Alta Dirección y los Servidores Públicos y/o Prestadores de Servicios son receptivos, oidores de las necesidades reales y de los reclamos realizados por su público interno y externo, quienes les han conferido un poder por mandato legal, respondiendo y siendo hacedores de planes y programas incluyentes que llenen las expectativas y las demandas de la ciudadanía, a partir de intereses colectivos.  <b>Objetivo:</b> fomentar entre los Servidores Públicos y/o

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	2
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

CAMPO	EJE TEMÁTICO	IDEAS REGULADORAS
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• LA APERTURA E INTERLOCUCIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI MEJORA LA CAPACIDAD DE ESCUCHAR RECEPTIVAMENTE.</li> <li>• EL DIALOGO CONVOCA Y GENERA SENTIDO DE PERTENENCIA.</li> <li>• VISIBILIDAD ES TRANSPARENCIA.</li> </ul>
		Prestadores de Servicios la vocación del buen servicio, respondiendo de forma cordial y eficiente las necesidades de los ciudadanos.
Rendición de Cuentas		<p>APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE PUBLICIDAD</p> <p>Hipótesis de cambio: la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali es visible, por tanto realiza la Rendición de Cuentas anual y periódica donde informa sus ejecutorias, muestra los resultados y socializa el saber institucional generando confianza en los Servidores Públicos y en la comunidad.</p> <p><b>Objetivo:</b> posicionar como modelo de honestidad y transparencia en lo público a la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali de Santiago de Cali en el contexto local, departamental, nacional e internacional.</p>

## 9. MATRIZ DE DISEÑOS DE MENSAJES

Con el propósito de interiorizar las ideas reguladoras en el imaginario de los Servidores Públicos y/o Prestadores de Servicios, el MCPOI establece la necesidad de construir un conjunto de opciones para el diseño de mensajes, de tal manera que cada vez que se comuniquen a través de los medios y las acciones comunicativas que se definan en este Plan, estos se desarrollen de acuerdo con una idea reguladora en relación con alguno de los ejes temáticos establecidos por el Modelo.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.06.02.18.PL01	
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>		VERSIÓN	2
			FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

IDEAREGULADORA	TEMA CRITICO	MENSAJES
Apertura es capacidad de Escuchar receptivamente	Desarrollo de mecanismos de escucha y receptividad	<p>Escuchar el relato de los usuarios y/o ciudadanos y servidores públicos, significa identificar los aspectos que demandan mejoras.</p> <p>Reconocer la importancia del aporte personal en el cumplimiento de los objetivos misionales, es un factor importante para mejorar el desempeño.</p> <p>Asumir prácticas de Trabajo Colaborativo, incrementa la efectividad, eficiencia y eficacia.</p>
El diálogo convoca y genera sentido de pertenencia	Construcción de visión compartida, promoción del trabajo colaborativo, sistematización de la información, socialización de la información.	<p>Conocer la función de la Administración Municipal y los mecanismos de participación ciudadana, facilita el control social.</p> <p>Un ciudadano bien informado sobre la gestión institucional, puede participar activamente en la vigilancia de los bienes y recursos públicos.</p>
Visibilidad y Transparencia	Socialización de la información y desarrollo de la publicidad.	La permanente rendición de cuentas a la comunidad y a los organismos de control, significa transparencia y visibilidad de la gestión de la Entidad.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.06.02.18.PL01	
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>		VERSIÓN	2
			FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

## 10. PÚBLICOS Y LENGUAJES

La difusión de decisiones y la información a los diferentes públicos destinatarios, debe hacerse teniendo en cuenta consideraciones de lenguaje, oportunidad y medio utilizado para garantizar que éste no sufra distorsiones en el proceso comunicativo, de la siguiente manera:

PÚBLICO	CARACTERÍSTICAS	LENGUAJE	MEDIOS APROPIADOS	
			PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN
Nivel Directivo	<p>Está integrado por los Asesores, los Secretarios y Directores de Despacho.</p> <p>Su relación con el municipio es a discrecionalidad del Alcalde por estar vinculados bajo la modalidad de libre nombramiento y remoción.</p>	<p>La información puede entregarse en un lenguaje técnico.</p> <p>Por lo general este público conoce los motivos de las nuevas decisiones administrativas y tienen la responsabilidad de ejecutarlas.</p>	<p>El Consejo de Gobierno es la instancia donde se discuten, comparten y enriquecen las decisiones Municipales en las cuales ellos participan de manera activa.</p>	<p>Por su condición de directivos es probable que no tengan tiempo para leer carteleras o estar pendientes de las pantallas.</p> <p>El Consejo de Gobierno, el correo corporativo y la intranet son los medios más apropiados de enlace con este público.</p>
Nivel Profesional	<p>Este grupo está integrado por profesionales multidisciplinarios.</p>	<p>Con este público se puede mantener un lenguaje técnico pero sencillo.</p>	<p>Chat y correo institucional.</p> <p>Intranet.</p>	<p>Revista virtual.</p> <p>Carteleras.</p>

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.06.02.18.PL01	
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>		VERSIÓN	2
			FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

PÚBLICO	CARACTERÍSTICAS	LENGUAJE	MEDIOS APROPIADOS	
			PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN
	En este público se incluye al personal de apoyo, que comprende técnicos y auxiliares administrativos.			Intranet. Eventos. Correo corporativo. Cuando a este grupo se le va a informar una decisión hay que procurar que sea de forma simultánea con la Alta Dirección y en ningún caso previa.
Nivel Operativo	En este público se ubican los trabajadores oficiales: motoristas, conserjes, mensajeros, etc.	Los mensajes deben ser difundidos en un lenguaje sencillo, procurando evitar tecnicismos.	Aprovechamiento de espacios de reunión institucionalizados. Conversaciones direccionadas.	Carteleras. Grupos focales. Medios impresos. Campañas. Eventos. Deben buscarse mecanismos para que el mensaje se difunda de manera masiva y simultánea a toda la organización para evitar rechazo o

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.06.02.18.PL01	
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>		VERSIÓN 2	
			FECHA ENTRADA EN VIGENCIA 18/sep/2015	

PÚBLICO	CARACTERÍSTICAS	LENGUAJE	MEDIOS APROPIADOS	
			PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN
				un rumor negativo.
Usuario / Ciudadano	<p>Comprende personas de todos los estratos y niveles académicos.</p> <p>Los requerimientos y maneras de relacionarse con la entidad suelen ser distintos dependiendo de su condición social.</p>	<p>Los mensajes deben ser difundidos en un lenguaje sencillo, evitando tecnicismos.</p>	<p>En lo que compete a nivel interno, la relación con este público corresponde al proceso de atención del usuario.</p>	
Entes de control	<p>Son entidades que realizan seguimiento a la gestión pública.</p> <p>Incluimos en este grupo a la Personería, Contraloría, Fiscalía, Procuraduría, entre otros).</p>	<p>Por lo general, estas entidades establecen formatos que fijan un lenguaje determinado.</p>	<p>La relación con los órganos de control se da especialmente a través de la Dirección de Control Interno. La información de interés para este grupo está publicada en portal Municipal <a href="http://www.cali.gov.co">www.cali.gov.co</a></p>	

Cuando se presenten no conformidades en el proceso comunicativo se seguirán actividades contempladas en el procedimiento control del producto no conforme, para la identificación y control del servicio a fin de ejecutar acciones correctivas y mejoras con el fin de entregar un producto o servicio a satisfacción del usuario.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) <b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	2
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

## 11. REDES DE MULTIPLICADORES DE INFORMACION

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, contará con redes de multiplicadores de la información generada en cada una de sus dependencias y organismos descentralizados, teniendo en cuenta el lenguaje y el tipo de medio de comunicación más apropiado para cada público.

Las redes de multiplicadores constituyen un medio idóneo para reproducir la información institucional a nivel interno y externo.

La Secretaría General - Proceso Comunicación Pública se encargará de manejar estas redes con el apoyo del nivel directivo, mediante una base de datos de las personas e instituciones que tengan relación con las dependencias, quienes serán las instancias que suministrarán la información para actualizarla.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>PLAN DE COMUNICACIÓN          ORGANIZACIONAL E          INFORMATIVA</b>	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	2
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

## 12. ESTRATEGIAS

Las siguientes son las estrategias trazadas para el logro de los objetivos formulados en la ruta crítica temática, las cuales determinan la intención con que deben definirse las acciones necesarias para alcanzar objetivos y resultados esperados. Estas estrategias son de tres (3) tipos: masivas, organizativas y/o de cabildeo.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.06.02.18.PL01	
			VERSIÓN	2
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

TEMA RUTA CRÍTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIA POLÍTICA	ESTRATEGIA ORGANIZATIVA	ESTRATEGIA MASIVA
<b>CONSTRUCCIÓN DE VISIÓN COMPARTIDA</b>  En la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali los Servidores Públicos y/o Prestadores de Servicios comparten los propósitos de la Entidad y los asumen como propios, construyendo a partir de acuerdos y consensos, un nuevo servidor público más competente, comprometido y cumplidor.	Promover en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali la formación de un Servidor Público y/o Prestador de Servicios más competente, comprometido y cumplidor a través de espacios de acuerdos y consensos lúdicos que involucren a la Alta Dirección y la base, para dialogar e interiorizar los propósitos de la Entidad.	Generar espacios de acuerdos y consensos lúdicos que involucren la Alta Dirección y la base para dialogar e interiorizar los propósitos de la Entidad promoviendo la construcción de un Servidor Público y/o Prestador de Servicios más competente, comprometido y cumplidor.	Realizar capacitaciones grupales a los Servidores Públicos y/o Prestadores de Servicios para construir y socializar los propósitos de la Entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer los canales de comunicación internos para difundir la información de carácter organizacional.</li> <li>• Convocar, identificar y conformar con los Servidores Públicos y/o Prestadores de Servicios, una red de multiplicadores de la información que favorezca la irrigación de la misma a toda la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, en especial la proveniente de los Consejos de Gobierno.</li> </ul>

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.06.02.18.PL01	
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>		VERSIÓN	2
			FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

TEMA RUTA CRÍTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIA POLÍTICA	ESTRATEGIA ORGANIZATIVA	ESTRATEGIA MASIVA
<b>PROMOCIÓN DEL TRABAJO COLABORATIVO</b>  En la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali el estilo de dirección es democrático y se concibe al servidor público como un sujeto participativo que promueve la construcción de redes de ayuda mutua, capaz de trabajar en equipo, con un pensamiento holístico de la Entidad, que reconoce las competencias y habilidades de sí mismo y de otros, que se relaciona de manera sinérgica con la totalidad de la organización a través de redes conversacionales para aunar esfuerzos y potenciar fortalezas.	Garantizar la circulación fluida de la información en todos los niveles de los Servidores Públicos y/o Prestadores de Servicios de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.	Establecer un estilo de dirección democrático y participativo desde la Alta Dirección hasta la base, a través de dinámicas de trabajo en equipo en todos los niveles y direcciones de la organización.	Aprobar a través de acto administrativo conferido por la Alta Dirección un estilo de dirección democrático y participativo en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.  Realizar Capacitaciones lúdicas a los Servidores Públicos y/o Prestadores de Servicios donde se promueva el trabajo en equipo.	Difundir a través de los canales de información interna el nuevo estilo de dirección que se adoptará en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, con el propósito de interiorizar al Servidor Público y/o Prestador de Servicios la importancia del trabajo colaborativo.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.06.02.18.PL01	
			VERSIÓN	2
			FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015
<b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>				

TEMA RUTA CRÍTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIA POLÍTICA	ESTRATEGIA ORGANIZATIVA	ESTRATEGIA MASIVA
<b>DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>  La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali divulga cotidianamente la información sobre su función para conocer, interiorizar y dimensionar su responsabilidad con el proyecto misional a través de conversaciones que facilitan la participación ciudadana en la gestión pública generando dinámicas propias de gestión de lo cotidiano al promocionar continuamente los deberes y derechos de los ciudadanos y los mecanismos para ejercer control social.	Fortalecer la participación ciudadana en la gestión pública de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali a través de la divulgación de la información pública con diálogos directos diarios.			Divulgar masivamente la misión institucional a través de conversaciones que facilite la participación ciudadana.
<b>APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE PUBLICIDAD</b>  La Administración Central del Municipio de Santiago de Calies visible, por tanto realiza la Rendición de Cuentas anualmente para informar los resultados y socializar el saber	Posicionar como modelo de honestidad y transparencia en lo público a la Administración Central del Municipio de			Apoyar la realización de la Rendición de Cuentas anuales a través de los medios masivos y de los espacios de concertación y de participación comunitaria.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MEDE01.06.02.18.PL01	
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>		VERSIÓN	2
			FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	18/sep/2015

TEMA RUTA CRÍTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIA POLÍTICA	ESTRATEGIA ORGANIZATIVA	ESTRATEGIA MASIVA
institucional generando confianza a los Servidores Públicos y/o Prestadores de Servicios a la comunidad.	Santiago de Calien el contexto local, departamental, nacional e internacional.			

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>PLAN DE COMUNICACIÓN          ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	#
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

### 13. PLAN DE MEDIOS Y DE ACCIONES COMUNICATIVAS

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

A continuación se describen los medios de comunicación con que cuenta la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali:

#### 13.1 PLAN DE MEDIOS

##### 13.1.1 Medios Informativos

**a.** Portal Web. La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali tiene como uno de sus principales medios de comunicación el portal municipal [www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co) donde se encuentra una amplia gama de servicios informativos e interactivos.

Diariamente se generan boletines de prensa y avances informativos que son enviados a un promedio de setecientos (700) correos electrónicos, entre medios de comunicación, abonados en prensa, radio, televisión, páginas web, gabinete municipal, entidades ejecutoras, gremios y comunidad en general, en consonancia con la aplicabilidad de la estrategia Gobierno en Línea.

**b.** Espacios en Medios Masivos de Comunicación Local. Se refiere a espacios adquiridos por la Administración local para la divulgación de sus labores y de las acciones misionales.

**c.** Red de Carteleras. Existen trece (13) carteleras en los entresijos del Centro Administrativo Municipal (CAM) torre de la Alcaldía. En las carteleras se fija información dirigida al cliente interno y externo. La publicación en las mismas obedece al Protocolo de Manejo de los Medios de Comunicación Interna.

**d.** Pantallas. Existen doce (12) pantallas en las cuales se transmite información dirigida al cliente interno y externo. La publicación en las mismas obedece al Protocolo de Manejo de los Medios de Comunicación Interna.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>PLAN DE COMUNICACIÓN          ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	#
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mmm/aaaa

**e.** Correo institucional. Este medio apoya en el proceso de difusión de carácter masivo y exclusivo para los Servidores Públicos y/o Prestadores de Servicios de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

**f.** Revista Interna virtual. Este medio se maneja en la intranet y se emite de manera trimestral.

### 13.1.2 Medios de Interacción

**a.** Intranet. Este medio se dirige al público interno y se requiere potencializar el uso entre los Servidores Públicos y/o Prestadores de Servicios, invitándolos a consultar boletines, comprobante de pago, chat corporativo, capacitación virtual, boletín oficial y la publicación de disposiciones internas.

La intranet es una herramienta de trabajo colaborativo en la que se pueden crear grupos de trabajo, realizar comentarios de las publicación, crear wikis, generar una base de preguntas y respuestas, entre otras herramientas.

**b.** Redes Sociales. La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali tienen cuentas oficiales en las siguientes redes sociales: Facebook, twitter y youtube, en las cuales se publican los mismos contenidos que el portal web pero con la característica de cada medio.

### 13.1.3 Medios Pedagógicos

**a.** Campañas Internas. Actividades puntuales encaminadas a cumplir con los objetivos informativos y organizacionales del PCOI.

**b.** Actividades para Servidores Públicos. La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, a través de la Dirección de Desarrollo Administrativo desarrolla actividades dirigidas al público interno y la Asesoría de Comunicaciones apoya la divulgación.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>PLAN DE COMUNICACIÓN          ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	#
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

#### 14. CRONOGRAMA

La implementación del PCOI se realizará de forma permanente en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, con verificaciones y evaluaciones parciales definidas por el Secretario General a fin de realizar las acciones de mejoramiento para su fortalecimiento.

#### 15. PRESUPUESTO

El presupuesto inicial destinado al desarrollo del PCOI está compuesto por los recursos humanos, financieros y operativos asignados al Proceso Comunicación, a través de la Secretaría General de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

#### 16. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de 1991. Artículos 15, 16, 20, 23, 26, 74, 78, 268 y 270.
- Ley 87 del 29/11/1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 489 del 29/12/1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 850 de 2003 (Por medio del cual se reglamentan las veedurías ciudadanas); el Decreto 2170 de 2002 (por el cual se reglamenta la Ley 80 de 1993, se modifica el Decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999).
- Ley 872 del 30/12/2003 “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)  <b>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	#
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	dd/mm/aaaa

- Ley 909 de 2004 (por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones), y sus Decretos Reglamentarios, y demás normas aplicables a los Servidores Públicos.
- Decreto Nacional N° 1537 del 06/07/2001 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado”.
- Decreto Nacional N° 4110 del 09/12/2004 “Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública - NTCGP 1000 – 2004”.
- Decreto Nacional N° 1599 del 20/05/2005 “por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005”.
- Decreto Nacional N° 3622 del 10/10/2005 “Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el capítulo cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo”.
- Decreto 3622 de 2005 (Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el capítulo cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.
- Guías del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP- en lo relacionado con: la Evaluación de la Gestión Pública: herramienta para el ejercicio del control social; Guía de Rendición de Cuentas de la Administración Pública a la Ciudadanía y el Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública
- Modelo de Comunicación Pública, Organizacional e Informativa para entidades del Estado. Casals y Asociados. Marzo 2004.