



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
Comunicación Pública  
Comunicaciones  
Organizacional e informativa

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

**PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E  
INFORMATIVA**

**SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN**

**PLAN DE COMUNICACIONES  
ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA**

Versión 1

Macroproceso: Comunicación Pública  
Proceso: Comunicaciones Organizacional e Informativa  
Abril de 2009



## CONTENIDO

	pág
1. INTRODUCCIÓN	9
2. OBJETIVO	10
3. ALCANCE	10
4. JUSTIFICACION	11
5. MARCO CONCEPTUAL	11
6. DEFINICIONES	11
7. PRINCIPIOS	15
8. ROLES Y RESPONSABILIDADES	15
9. CAMPOS DE ACCION, CATEGORIAS Y EJES TEMATICOS	16
9.1 CAMPOS DE ACCIÓN	16
9.1.1 Comunicación Organizacional	16
9.1.2 Comunicación Informativa	17
9.1.3 Rendición de Cuentas a la Sociedad	17
9.1.4 Medios de Comunicación	17
9.2 CATEGORÍAS	17
9.2.1 Apertura	17
9.2.1.1 Receptividad	18



9.2.1.2 Actitud de Servicio	18
9.2.2 Interlocución	18
9.2.2.1 Visión Compartida	18
9.2.2.2 Trabajo Colaborativo	18
9.2.2.3 Sistematización	18
9.2.2.4. Socialización	19
9.2.3 Visibilidad	19
9.2.3.1 Publicidad	19
9.2.3.2 Posicionamiento	19
10. PLAN DE COMUNICACIÓN	19
10.1 ESTRUCTURA DEL PLAN	20
10.2. DIAGNÓSTICO	20
10.3. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN	21
10.3.1 Política General de Comunicación	21
10.3.2 Políticas Específicas de Dirección	21
10.3.3 Políticas Operativas	22
10.3.4 Lineamientos de Política	22
10.3.5 Orientaciones Operativas	22
11. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIONES	22
12. POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE DIRECCIÓN	22



12.1 PRIMERA POLÍTICA DE DIRECCIÓN. CARÁCTER DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	22
12.1.1 Política Operativa	23
12.1.1.1 Lineamiento	23
12.1.1.2 Orientaciones	23
12.1.2 Política Operativa	23
12.1.2.1 Lineamiento	24
12.1.2.2 Orientaciones	24
12.1.3 Política Operativa	24
12.1.3.1 Lineamiento	25
12.1.3.2 Orientaciones	25
12.1.4 Política Operativa	25
12.1.4.1 Lineamiento	25
12.1.4.2 Orientaciones	25
12.1.5 Política Operativa	26
12.1.5.1 Lineamiento	26
12.1.5.2 Orientaciones	26
12.1.6 Política Operativa	27
12.1.6.1 Lineamiento	27
12.1.6.2 Orientaciones Operativas	27



12.2 SEGUNDA POLÍTICA DE DIRECCIÓN LA INFORMACIÓN ES UN BIEN COLECTIVO	28
12.2.1 Política Operativa	28
12.2.1.1 Lineamiento	28
12.2.1.2 Orientaciones	28
12.3 TERCERA POLÍTICA DE DIRECCIÓN. APERTURA Y VISIBILIDAD DE LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS	29
12.3.1 Política Operativa	29
12.3.1.1 Lineamiento	29
12.3.1.2. Orientación	30
12.3.2 Política Operativa	36
12.3.2.1 Lineamiento	36
12.3.2.2 Orientaciones	37
12.3.3 Política Operativa	41
12.3.3.1 Lineamiento	41
12.3.3.2 Orientaciones	41
12.3.4 Política Operativa	41
12.3.4.1 Lineamiento	42
12.3.4.2 Orientaciones	42
12.4 CUARTA POLÍTICA DE DIRECCIÓN. COMUNICACIÓN CON LOS CONTRATISTAS Y/O PROVEEDORES	42



12.4.1	Política Operativa	42
12.4.1.1	Lineamiento	42
12.4.1.2	Orientación	43
12.5	QUINTA POLÍTICA DE DIRECCIÓN. VOCERÍAS INSTITUCIONALES	43
12.5.1	Política Operativa	44
12.5.1.1	Lineamiento	44
12.5.1.2	Orientación	44
12.6	SEXTA POLÍTICA DE DIRECCIÓN. RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	44
12.6.1	Política Operativa	45
12.6.1.1	Lineamiento	45
12.6.1.2	Orientación	45
12.6.2	Política Operativa	45
12.6.2.1	Lineamientos	45
12.6.2.2	Orientación	45
12.6.3	Política Operativa	46
12.6.3.1	Lineamiento	46
12.6.3.2	Orientación	46
12.6.4	Política Operativa	46
12.6.4.1	Lineamientos	47



12.6.4.2 Orientaciones	47
12.7 SÉPTIMA POLÍTICA DE DIRECCIÓN. INTERACCIÓN INFORMATIVA CON LOS ORGANISMOS DE CONTROL	47
12.7.1 Política Operativa	47
12.7.1.1 Lineamiento	47
12.7.1.2 Orientación	47
12.8 OCTAVA POLÍTICA DE DIRECCIÓN. INTERACCIÓN INFORMATIVA CON OTRAS ENTIDADES	48
12.8.1 Política Operativa	48
12.8.1.1 Orientaciones	48
12.8.2 Política Operativa	48
12.8.2.1 Lineamiento	49
12.8.2.2 Orientaciones	49
13. MATRIZ ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN	49
13.1 IDEAS REGULADORAS	49
13.1.1 La Apertura e Interlocución en la Administración Central Mejoran La Capacidad de Escuchar Receptivamente.	49
13.1.2 El diálogo Convoca y Genera Sentido de Pertenencia.	50
13.1.3 La Visibilidad es Transparencia.	50
13.1.4 La Ruta Crítica Temática.	50
14. MATRIZ DE DISEÑOS DE MENSAJES	53



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
Comunicación Pública  
Comunicaciones  
Organizacional e informativa

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA**

15. PÚBLICOS Y LENGUAJES	55
16. REDES DE MULTIPLICADORES	57
17. VOCERÍAS INSTITUCIONALES. MANUAL DE CRISIS	57
18. ESTRATEGIAS	58
19. PLAN DE MEDIOS Y DE ACCIONES COMUNICATIVAS	63
19.1 PLAN DE MEDIOS	63
19.1.1 Medios informativos	63
19.1.1.1 Medios Electrónicos y TIC	63
19.1.1.2 Espacios en Medios Masivos de Comunicación Local	63
19.1.2 Medios de Interacción	64
19.1.3 Medios Pedagógicos	65
20. CRONOGRAMA	65
21. PRESUPUESTO	65
22. MARCO DE REFERENCIA	65

## 1. INTRODUCCION

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 misma que convoca la sinergia para lograr objetivos comunes, una vez se involucren todos los niveles y procesos de la organización y de la comunidad.

Las entidades deben estar en condiciones de proyectar hacia los servidores públicos, a través de procesos de inducción, reinducción y convocatorias, acciones que fortalezcan su compromiso y en las cuales se proponga, movilice y genere pertenencia al propósito misional. con el fin de procurar coherencia organizacional y fortalecer el ambiente de control.

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. Las entidades oficiales, para que sean más transparentes, deben divulgar su gestión administrativa o de gobierno y proyectar una buena imagen.

La interacción comunicativa 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 que diseñe los planes de comunicación estratégica para cumplir con el desarrollo del componente de control de gestión “Comunicación Pública”, en la mira de construir la visión compartida y perfeccionar las relaciones de la entidad con sus grupos de interés, internos y externos, facilitando el cumplimiento de objetivos institucionales y sociales, en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
Comunicación Pública  
Comunicaciones  
Organizacional e informativa

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA**

El Componente Comunicación Pública, según el MECI, está compuesto por tres elementos: Comunicación Organizacional, Comunicación Informativa y Medios de Comunicación y el Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado (MCPOI) agrega el elemento Rendición de Cuentas, elementos que serán desarrollados en el presente Plan. El MCPOI<sup>1</sup>, es uno de los principales referentes en la elaboración del presente documento.

En la estructuración, estudio y aprobación de este Plan cabe apreciar el trabajo realizado por el Comité de Control Interno, el Comité Editorial, el Equipo Técnico de Gestión y su Mesa de Trabajo en Comunicación Pública, funcionarios del Departamento Administrativo de Planeación Municipal y comunicadores sociales de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Alcaldía de Santiago de Cali.

### **2. OBJETIVO**

Gestionar e implantar la Comunicación Pública 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, cultura, identidad corporativa y transparencia, ante públicos internos y externos.

### **3. ALCANCE**

El Plan de Comunicaciones Organizacional e Informativa aplica para todos los procesos de la entidad y para sus usuarios internos y externos, en aquellos casos que aplique para éstos últimos.

---

<sup>1</sup> Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo –USAID- y Casals Asociados. Programa Fortalecimiento de la Transparencia y la Rendición de Cuentas en Colombia.



#### **4. JUSTIFICACIÓN**

En la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali se entiende la comunicación como una herramienta fundamental y un componente transversal a las acciones de gobierno en procura de lograr los objetivos misionales e institucionales, fortalecer la cultura organizacional y la participación ciudadana.

#### **5. MARCO CONCEPTUAL**

La comunicación pública es el camino para la vinculación de la sociedad y las organizaciones que forman parte de ella, a la movilización colectiva en torno a propósitos comunes, por lo que este modelo tiene su actuación en dos campos: la comunicación organizacional y la comunicación informativa y propone un enfoque para la práctica de la Rendición de Cuentas a la sociedad y Medios de Comunicación.

#### **6. DEFINICIONES**

**BENEFICIARIOS.** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. Los beneficiarios pueden ser internos o externos a la entidad.

**CABILDEO.** Gestionar con actividad y constancia ante una entidad oficial y privada con el fin de ganar voluntades

**CALIDAD.** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos de eficiencia, efectividad y eficacia.

**CANAL.** Es el medio utilizado para la emisión de un 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.** El concepto de ciudadano recoge la visión constitucional de un Estado Social de Derecho, con primacía de la persona humana, la cual se constituye en la razón de ser de la Administración Pública.

**CODIGO.** Conjunto de signos convencionales a través de los cuales un mensaje es entendido. Por ello, quien comunica debe conocer los códigos que maneja su receptor para una comunicación eficaz.

**COMUNICACIÓN ASCENDENTE.** Es aquella que se origina en los trabajadores o funcionarios de la organización hacia el cuerpo directivo o superior, dándoles a conocer el panorama general que sucede al interior de la organización.

**COMUNICACIÓN DESCENDENTE.** Esta clase de comunicación se utiliza para emitir mensajes desde la parte directiva hacia los trabajadores y funcionarios.

**COMUNICACIÓN HORIZONTAL.** Es aquella que se desarrolla entre las diferentes dependencias de la municipalidad. Se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico y tiene 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 mediante la definición de políticas de comunicación y formulación de parámetros que oriente el manejo de la información.

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

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.** Orienta la difusión de políticas e información generada al interior de la entidad pública 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.

DAFP. Departamento Administrativo de la Función Pública.

DAPM. Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

DOCUMENTO. Información y su medio de soporte, el cual puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, muestra patrón o combinación de estos. Ejemplo: Formato, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

GELT. Gobierno en Línea Territorial.

HARDWARE: Conjunto de los componentes que integran la parte material de un computador.

INFORMACIÓN. Puede existir en muchas formas. Puede estar 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 adquiere la información, o los medios por los cuales se distribuye o almacena, siempre debe ser protegida en forma adecuada.

INDICADOR. Conjunto de variables cuantitativas o cualitativas que van a medir los resultados del proceso.

INSUMOS. Son factores o elementos que interviene en la producción de bienes y servicios, o en nuestro caso, en la consolidación de un proceso.

LEY. Norma expedida por el Congreso de la República, tiene carácter general y obligatorio y cuya finalidad es desarrollar la Constitución Nacional.

MANUAL DE FUNCIONES. Descripción de las funciones generales que corresponden a cada empleo y la determinación de las competencias para su ejercicio.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.** Documento básico que describe la manera como se hace o se desarrolla una tarea, un proceso o una actividad de acuerdo al grado de dificultad, tiempos, movimientos, flujos de operación, controles y normatividad aplicable a cada caso en particular.

**MCPOI.** Modelo de Comunicación Pública, Organizacional e Informativa

**MECI.** Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano 1000:2005 proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo en las entidades oficiales.

**MENSAJE.** Es el producto real de la fuente emisora. Es la información que se transmite a través de canales y códigos establecidos entre emisor y receptor para una comunicación exitosa.

**MODELO OPERATIVO POR PROCESOS.** Metodología que permite gestionar la entidad como un todo, definir las actividades que generan valor, trabajar en equipo e identificar los recursos necesarios para su realización, orientando la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali hacia una organización por procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de sus objetivos.

**PARTE INTERESADA.** Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.

**PCOI.** Plan de Comunicaciones Organizacional e Informativa.

**PLAN DE CONTROL.** Instrumento de la metodología institucional que establece los puntos críticos a controlar de las actividades del proceso / subproceso, los criterios para realizar el control, el método, equipo requerido y su frecuencia de realización.

**PROCEDIMIENTO.** Forma establecida para llevar a cabo una actividad o un proceso, en la cual se debe definir quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
Comunicación Pública  
Comunicaciones  
Organizacional e informativa

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA**

**PROCESO.** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los procesos en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali definidos en su Modelo Operativo por Procesos se clasifican en Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo, Seguimiento y Evaluación.

**PRODUCTO.** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

**PROVEEDOR.** Persona jurídica, natural u oficial que proporciona insumos y/o servicios para llevar a cabo un proceso. También puede ser un servidor público.

**PUBLICIDAD.** Son los diferentes mensajes emitidos a través de los distintos medios masivos de comunicación para incrementar la venta el acceso o conocimiento de los servicios o productos que presta la municipalidad.

**RECEPTOR.** Es el destinatario de un mensaje.

**RELACIONES PÚBLICAS.** Son las diferentes actividades y programas de comunicación que se crean para sostener las buenas relaciones con los públicos externos a la entidad.

**RETROALIMENTACION.** Es uno de los elementos que nos permite la mejora continua de los procesos.

**REGISTRO.** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia del desarrollo de las actividades desempeñadas.

**SISTEMA.** Tradicionalmente un Sistema es entendido como la interrelación mutua que se establece entre los elementos que componen un todo y que conducen al logro de objetivos.

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO.** Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con

las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos.

**SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO.** Es el conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN** Incluye cualquier sistema físico o aplicación de software que sea administrado por la Institución y por los cuales ella sea responsable, como computadores, redes, servidores, enrutadores y aparatos similares junto con sus aplicaciones de red o aplicaciones de escritorio como sistemas operativos, aplicaciones de Internet etc.

**SISTEMAS DE GESTIÓN.** Es el conjunto de actividades que, interrelacionadas y a través de acciones específicas, permiten definir e implementar los lineamientos generales y de operación de las entidades públicas. Para efectos de la Presente Norma Fundamental, se entenderá como Sistemas de Gestión los tres (3) Sistemas de la Administración Central Municipal que son: Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Control Interno y Sistema de Desarrollo Administrativo.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño de la Administración Central Municipal, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo.

**SOFTWARE:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en un computador.

**USO INDEBIDO.** Actividad o comportamiento conocida como mala o inapropiada.

**USUARIO.** Es el líder del proyecto, es una persona del área que se beneficiará de la información suministrada por la aplicación, que por su

conocimiento, experiencia o interés en el tema orienta el trabajo que desarrolla el grupo.

**USUARIO EXTERNO.** Es la persona que ingresa al sitio WEB de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali para buscar o consultar información de su interés; para registrarse en caso de que requiera realizar un trámite o recibir un servicio de la entidad; o para poner una queja mediante el uso del buzón de Quejas y Reclamos, creado para este efecto.

**USUARIOS INTERNOS.** Todas aquellas personas naturales que tienen algún tipo de vinculación contractual con la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, que deban tener acceso a Recursos Informáticos.  
**SNSC.** Sistema Nacional de Servicios al Ciudadano.

## **7. PRINCIPIOS**

Los principios en los que se enmarcan los procesos y procedimientos del Plan de Comunicaciones Organizacional e Informativa (PCOI) son: la unidad, veracidad, oportunidad, acceso y el fortalecimiento de la cultura organizacional. Igualmente, a través de este proceso, se busca la satisfacción de los intereses generales, de la ciudadanía y la efectiva prestación de los servicios, a través de una comunicación eficaz, rápida, entendible y actualizada.

## **8. ROLES Y RESPONSABILIDADES**

- i. **Responsabilidad de la Alta Dirección.** La Alta Dirección, compuesta por el ejecutivo 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 de acuerdo con los principios que la rigen.
- ii. **El Alcalde.** El Alcalde es la máxima autoridad en materia del proceso y procedimiento de la gestión de la comunicación.



## PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA

- iii. Secretarios de despacho, Directores de departamentos administrativos, Gerentes y/o Presidentes de institutos descentralizados, Asesores, Gerentes de entidades de economía mixta. Estos funcionarios velarán para que el personal a su cargo cumpla con los procedimientos de la gestión de la comunicación y nombrarán, entre los servidores públicos contratados en su dependencia, un enlace con el ánimo que éste informe a la Oficina Asesora de Comunicaciones 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.
- iv. Oficina Asesora de Comunicaciones, es coordinada por el Alcalde para el cumplimiento de los procesos y procedimientos en materia de gestión para la comunicación de acuerdo con los lineamientos en la materia y a la normatividad vigente.
- v. Servidores Públicos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Todos los servidores de la entidad son responsables de la información que se brinde a los usuarios y de la aplicación de los procedimientos que hacen parte del proceso de la comunicación.

## 9. CAMPOS DE ACCIÓN, CATEGORÍAS Y EJES TEMÁTICOS

El MCPOI, insumo para la confección del PCOI, se concreta a través de componentes provenientes de un marco institucional que se materializa en categorías y ejes temáticos, los cuales trazan las líneas de acción del Modelo a desarrollar en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali

### 9.1 CAMPOS DE ACCIÓN

**9.1.1 Comunicación Organizacional** Busca garantizar la organicidad y coherencia de las entidades desde el punto de vista de la adecuada articulación de acciones y esfuerzos para lograr el propósito misional. Es un campo fundamental, pues de su acertado manejo dependen las señales que la entidad envía hacia la sociedad, las que inevitablemente revierten sobre su imagen y condicionan sus márgenes de credibilidad.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

Categorías y ejes temáticos de los campos de acción. Ver cuadro No 1

CATEGORIA	EJE TEMÁTICO	CAMPO
Apertura	Receptividad	Comunicación organizacional
	Actitud de Servicio	
Interlocución	Visión Compartida	
	Trabajo colaborativo	
	Sistematización	Comunicación informativa.
	Socialización de la información	
Visibilidad	Publicidad	Rendición de cuentas
	Posicionamiento	

Cuadro No 1 Cuadro categorías, ejes temático y campos, MCPOI.

**9.1.2 Comunicación Informativa** A través de este campo las entidades se expresan frente a la sociedad y le comunican su relato, pues la información es un bien colectivo y su circulación veraz, suficiente, oportuna, entendible y verificable mejora la eficiencia del trabajo, genera confianza y construye cultura de lo público.

**9.1.3 Rendición de Cuentas a la Sociedad** Deriva de la comunicación informativa fundado en el precepto constitucional de la publicidad. La Rendición de Cuentas a la sociedad es complementaria de la Rendición de Cuentas a los organismos de control, reglamentada por la Ley. Es un deber del administrador público informar sobre su gestión y es un derecho del ciudadano exigir resultados con el fin de fortalecer la transparencia y la responsabilidad.

**9.1.4. Medios de Comunicación** Está constituido por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la entidad pública, para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.

## 9.2 CATEGORÍAS

El MCPOI propone las siguientes líneas de enfoque, llamadas categorías, para trabajar cada uno de los campos de acción, las cuales están desagregadas en distintos ejes temáticos

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

**9.2.1 Apertura** Es la disposición para recibir la información que entra a la institución con el fin de retroalimentar procesos. La entidad pública, de manera particular, se debe a sus audiencias externas, existe justamente en función de la ciudadanía y para ello debe ser receptiva. Esta categoría se atempera a los artículos 2 y 40 de la Constitución Política, según los cuales: “Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político y en las decisiones que lo afectan”. Esta categoría contempla dos ejes temáticos:

**9.2.1.1 Receptividad** Son los mecanismos a través de los cuales la entidad está abierta a la comunidad, a través de acciones comunicativas concretas, porque no solamente debe escuchar, sino que le corresponde ser receptiva; es decir que aquello que se escucha tenga posibilidad real de convertirse en elemento de juicio para planes o proyectos de la entidad.

**9.2.1.2 Actitud de Servicio** La escucha y el servicio son fundamentales en la relación comunicativa entidades/comunidad. El servicio significa renunciar al orgullo, la prepotencia y la arrogancia para entender que la organización existe para el servicio, traducido en términos de amabilidad, sencillez, disposición calidez.

**9.2.2 Interlocución** Capacidad de construir sentido compartido, visión compartida. Se es receptivo cuando el dirigente y la organización desarrollan la capacidad de dialogar y están abiertos a conversar, a interactuar con sus equipos de trabajo. Esta categoría la conforman los siguientes ejes temáticos:

**9.2.2.1 Visión Compartida** Los funcionarios asumen que son parte de un sistema que tiene una misión que cumplir a la cual están contribuyendo. Son esos elementos orientadores éticos, políticos, culturales y administrativos que se convierten en lugares de reconocimiento a partir de los cuales es posible construir acuerdos organizacionales.

**9.2.2.2 Trabajo Colaborativo** La comunicación debe contribuir a la promoción de un estilo de trabajo organizacional participativo. Para ello deben tenerse en cuenta dos factores: el estilo de dirección y la construcción de redes de ayuda mutua.

**9.2.2.3 Sistematización** Busca transformar el saber en conocimiento. Las entidades deben definir e implementar métodos y procedimientos de Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

recuperación, procesamiento y sistematización de la información, que les permitan, además de darle publicidad a sus actuaciones, lograr que efectivamente todos los servidores públicos, conozcan y entiendan cómo y por qué realizan su proyecto misional. Así llega el reconocimiento que se traduce en confianza y en construcción de lo público.

**9.2.2.4 Socialización** Para que la interlocución logre convocar, seducir y alinear, se requiere la socialización cotidiana de la información, de tal manera que el colectivo disponga de todos los lineamientos necesarios para conocer y dimensionar su labor en sintonía con el proyecto misional.

**9.2.3 Visibilidad** Genera confianza y construye la idea de lo público, sentido de pertenencia, de esta forma se evidencia que la entidad es de la comunidad. La categoría aplica dos ejes temáticos:

**9.2.3.1 Publicidad** Es involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. Es socializar la gestión administrativa para hacerla más transparente y visible. La Rendición de Cuentas es un acto de publicidad, en ella se da razón de lo que el administrador público ha ejecutado.

**9.2.3.2 Posicionamiento** El directivo y el gobernante como líderes y guías de la sociedad tienen que encontrar la manera de convertirse en punto de referencia para toda la sociedad.

## **10. 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 comunicaciones con acciones de mejoramiento de los ejes temáticos que requieren intervención, de acuerdo con el diagnóstico del estado de la comunicación hecho a la entidad. La planeación de la comunicación institucional se basa en tres elementos centrales de la gestión administrativa: la política, la estrategia y el plan. El eje de la planeación es la política, la cual sustenta a la estrategia y éste a su vez conduce a la acción por medio del Plan.

## **10.1. ESTRUCTURA DEL PLAN**

De acuerdo con el MCPOI, el PCOI de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali debe partir del diagnóstico de la comunicación en la entidad, el cual permite establecer las debilidades para transformarlas positivamente y consolidar las fortalezas.

A partir de esos insumos se construye la Matriz Estratégica de Comunicación, que define las ideas reguladoras y dan sentido a la comunicación en la Administración Central; a los ejes temáticos a intervenir y a los objetivos a lograr en cada uno de aquellos. Una vez se cuente con la Matriz Estratégica se diseñan las estrategias para mantener y soportar el logro de los objetivos del Plan.

Posterior a la formulación de estrategias, se diseñan los mensajes de comunicación orientados al contenido de las ideas reguladoras planteadas en la Matriz Estratégica, la cual debe traducirse en un plan de medios y de acciones comunicativas y la definición de públicos y grupos de interés.

## **10.2. DIAGNÓSTICO**

El diagnóstico es el punto de partida técnico para el diseño del PCOI ya que permite conocer la situación de la comunicación al interior de la entidad. Los resultados obtenidos en el diagnóstico se convertirán en la línea base para la evaluación de los impactos del Plan.

El diagnóstico de la comunicación pública en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali está soportado por evaluaciones realizadas al avance de implementación del MECI y a la aplicación de la encuesta de percepción que los servidores públicos tienen sobre los ejes temáticos que conforman los campos comunicacionales que plantea el MCPOI.

Como soporte al diagnóstico de percepción de comunicación pública se cuenta con el diagnóstico de clima y cultura organizacional realizado por la Dirección de Desarrollo Administrativo en 2008, el cual evaluó elementos de la Comunicación Organizacional en la entidad. Por otro lado se tiene el diagnóstico de comunicación organizacional realizado por la Facultad de Comunicación de la Pontificia Universidad Javeriana en segundo semestre de 2008.

### **10.3 POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN**

Una política es una directriz u orientación acerca de cómo debe relacionarse la entidad en un campo específico de su gestión para el cumplimiento de los objetivos que se ha propuesto, de manera que se garantice la necesaria coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali adopta las políticas de comunicación que plantea el MCPOI y la normatividad sobre el tema, teniendo en cuenta que es necesaria la intervención de la totalidad de los ejes temáticos del Modelo, de acuerdo con los resultados obtenidos en el diagnóstico de la comunicación.

Para el desarrollo del PCOI, la actividad comunicacional debe regularse en todas las áreas de la Administración Central, pues ella determina el conjunto de responsabilidades de la Oficina Asesora de Comunicaciones y de las demás áreas de la entidad, al tiempo que establece normas claras para las prácticas comunicativas en todas las instancias y procesos.

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali realizará las acciones necesarias para la divulgación de las políticas de comunicación pública, las cuales deben formar parte de las funciones de los servidores públicos de todas las dependencias y en todos los niveles jerárquicos. Una vez promulgados todos los procesos involucrados, éstos deberán revisar y ajustar sus procedimientos para cumplir con las directrices.

**10.3.1 Política General de Comunicación** Establece el carácter estratégico que la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali le reconoce a la comunicación y define el objetivo de la comunicación pública en la entidad, de acuerdo con las definiciones contenidas en su misión, visión y objetivos estratégicos, determinando a la vez los instrumentos a través de los cuales debe ser operada.

**10.3.2 Políticas Específicas de Dirección** Establecen los campos en los cuales la Administración Central decide reglamentar sus prácticas comunicativas, definiendo los objetivos de cada uno de los subprocesos o actividades y proporcionando los instrumentos concretos a través de los cuales debe operarse ese campo específico de la comunicación.

**10.3.3 Políticas Operativas** Desagregan la aplicación de cada política específica de dirección, definiendo los objetivos de los subprocesos o actividades generales y proporcionando los instrumentos operativos a través de los cuales deben ser implementados.

**10.3.4 Lineamientos de Política** Identifican y definen pautas de acción con derroteros precisos acerca de cómo aplicar las políticas operativas.

**10.3.5 Orientaciones Operativas** Son disposiciones concretas y prácticas acerca de cómo ejecutar el lineamiento.

## **11. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIONES**

La comunicación en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali tendrá un carácter estratégico, orientada a la construcción de identidad institucional, al fortalecimiento de la disposición organizacional para la apertura, la interlocución, la visibilidad y la inclusión, en sus relaciones con los públicos internos y externos, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros establecidos en los procesos comunicacionales con los públicos y el Plan de Comunicación Organizacional e Informativa. Es claro para la Administración Central que la información es un bien público, por lo tanto es un derecho de los ciudadanos, por ello debe ser efectiva y transparente.

## **12 POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE DIRECCIÓN**

### **12.1 PRIMERA POLÍTICA DE DIRECCIÓN. 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. Estará orientada a mejorar la efectividad de las relaciones laborales e interpersonales y el clima laboral, a través de la búsqueda del diálogo permanente y multidireccional entre los servidores públicos de todos los niveles jerárquicos.

## PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA

**12.1.1 Política Operativa** La comunicación organizacional propiciará la disposición al cambio, al conocimiento de la municipalidad; a apoyar para lograr 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.

**12.1.1.1 Lineamiento** Los servidores públicos de la Alcaldía de Santiago de Cali, conocerán la entidad, sus procesos y funcionamiento a través de un programa de inducción y reinducción.

### 12.1.1.2 Orientaciones

1. El Departamento Administrativo de Planeación Municipal de Cali, la Dirección de Desarrollo Administrativo y la Oficina Asesora de Comunicaciones, planearán y ejecutarán la estrategia a través de la cual los funcionarios públicos conozcan el Plan de Desarrollo 2008-2011 de Santiago de Cali.

2. El Comité de Comunicación Organizacional diseñará el Plan de Comunicación Organizacional direccionado hacia una cultura de apertura al cambio, al sentido de pertenencia y al trabajo en equipo.

3. El Departamento Administrativo de Planeación Municipal, la Dirección de Desarrollo Administrativa y la Oficina Asesora de Comunicaciones, socializarán los planes de inducción y reinducción para el conocimiento de la entidad y el alineamiento de todos los servidores públicos con los objetivos misionales.

4. 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, la cual debe ser coherente con los principios y valores institucionales encaminados a generar transparencia y confianza.

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



**12.1.2.1 Lineamiento** Las decisiones tomadas por el nivel directivo serán comunicadas oportunamente a los funcionarios a través de los medios que permitan su adecuada difusión y retroalimentación. La alta dirección conocerá, evaluará y acogerá las iniciativas pertinentes de los servidores públicos de la entidad, orientadas a cumplir los propósitos estratégicos.

### **12.1.2.2 Orientaciones**

1. La Oficina Asesora de Comunicaciones será apoyo fundamental para la divulgación de las Políticas de Desarrollo Administrativo y el Plan Institucional de Desarrollo Administrativo con la orientación del Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

2. Las decisiones del nivel directivo que sean de interés para todos los funcionarios se darán a conocer en espacios participativos, reuniones, comités de seguimiento, círculos de calidad, cultura y control; carteleras internas, intranet, mensajes de texto, y circuitos cerrados de televisión y radio, entre otros. La Oficina de Comunicaciones asesorará sobre el medio más adecuado.

3. Cuando la información interese a un área específica, el nivel directivo la difundirá oportunamente a los funcionarios a su cargo.

4. Será responsabilidad de los directivos gestionar ante las áreas competentes las propuestas e iniciativas viables de los servidores públicos y darles curso.

5. Para el desarrollo de la comunicación organizacional, la Oficina Asesora de Informática y Telemática brindará el apoyo tecnológico para desarrollo de herramientas que ayuden a la divulgación de la información como son el portal oficial e intranet, entre otros

**12.1.3 Política Operativa** La comunicación organizacional gozará de un espacio institucional propio, para lo cual el despacho del Alcalde proferirá los actos administrativos pertinentes y hará provisión de los recursos necesarios para su desarrollo. La entidad contará con un Comité de Comunicación Organizacional que será liderado y coordinado por la Oficina Asesora de Comunicaciones y del cual harán parte: los Directores del DAPM, de Desarrollo Administrativo y Control Interno, la Secretaría General, el

Secretario de Cultura y Turismo y los Asesores de Comunicaciones y Telemática e Informática.

**12.1.3.1 Lineamiento** 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 Oficina Asesora de Comunicaciones.

#### **12.1.3.2 Orientaciones**

1. Mediante acto administrativo, la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali adoptará el PCOI, el cual define el carácter estratégico de la comunicación institucional y establece las responsabilidades pertinentes.

2. El Comité de Comunicación Organizacional de la Administración Central del Municipio de Santiago aprobará las estrategias de comunicación y mecanismos que permitan difundir la información producida por cada una de las dependencias articulándolas y orientándolas para que desarrollen efectivos sistemas de comunicación de manera autónoma, acordes con los lineamientos del presente Plan, generando espacios de diálogo permanente.

**12.1.4 Política Operativa** La gestión de la comunicación organizacional divulgará el conocimiento amplio y suficiente de la reglamentación de las relaciones y actuaciones de los servidores públicos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

**12.1.4.1 Lineamiento** La Alcaldía de Santiago de Cali promoverá entre los servidores públicos el pleno conocimiento de la visión ética y la normatividad referente a su actuación.

#### **12.1.4.2 Orientaciones**

1. Los Códigos de Ética y de Buen Gobierno, leyes, decretos y resoluciones que tengan relación directa con la actividad diaria del servidor público, serán divulgados entre éstos por la Oficina Asesora de Comunicaciones, en coordinación con el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, y las Direcciones de Desarrollo Administrativo, Control Interno, y Jurídica de la Alcaldía de Cali.

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

**12.1.5.1 Lineamiento** Con el propósito de proyectar una imagen institucional que contribuya a la construcción de identidad corporativa frente a sus públicos, se aplicará la Norma Fundamental y el Manual de Identidad Visual Corporativa en todas las actuaciones de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

#### **12.1.5.2 Orientaciones**

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.
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.
3. La Oficina Asesora de Comunicaciones divulgará plenamente entre los servidores públicos y proveedores, el Manual de Identidad Visual. Para llevar a cabo la socialización del Manual de Identidad Visual se adelantarán jornadas con el nivel directivo, comunicadores, publicistas, diseñadores gráficos y cada una de las personas que tenga a su cargo el manejo de la identidad visual de la entidad. 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 el cual estará accesible en el portal oficial de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.
5. Toda publicación de carácter informativo o piezas comunicativas (libros, folletos, afiches, avisos publicitarios, etc.) producto de los proyectos contratados por la Alcaldía de Cali y/o sus dependencias deberán contar con la revisión y aprobación de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

6. 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.

**12.1.6 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.

**12.1.6.1 Lineamiento** Todos los funcionarios 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.

#### **12.1.6.2 Orientaciones Operativas**

1. Es responsabilidad de todos los servidores públicos con personal a cargo, verificar que los integrantes de su equipo reciban y comprendan la información que la Administración Central genera y suministra para el desempeño eficiente de sus funciones y el logro de los objetivos institucionales.

2. Los responsables de cada proceso 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 su posición de manera oportuna y se pronuncie frente a la propuesta planteada.

3. Los responsables de cada proceso implementarán espacios de conversación con su equipo de trabajo en forma periódica y constante para suministrar la información necesaria que les permita a los colaboradores desempeñar eficientemente sus labores, para explicar los sentidos, significados e implicaciones de dicha información y para recibir retroalimentación sobre temas tratados.

4. Corresponderá a la Oficina Asesora de Comunicación, hacer difusión a la información que se origine en los espacios administrativos.

## **12.2 SEGUNDA POLÍTICA DE DIRECCIÓN. 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 para cumplir su objeto social y reconocer los derechos del ciudadano<sup>2</sup>. 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.

**12.2.1 Política Operativa** La información en la Administración Central es un bien colectivo indispensable para la realización del trabajo, y por tanto, deberá fluir dinámicamente en forma descendente, ascendente, cruzada y horizontal, para propiciar la toma acertada de decisiones en todos los niveles y para garantizar el derecho de todo ciudadano a la información.

**12.2.1.1 Lineamiento** En la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali toda decisión deberá ser difundida, teniendo en cuenta los niveles de confidencialidad.

**12.2.1.2 Orientaciones** 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:

1. Para la alta dirección, el escenario para la difusión de decisiones será el Consejo de Gobierno o el Comité de Control Interno, en el lenguaje técnico en el cual esas decisiones fueron originalmente expresadas.

---

<sup>2</sup> Lo anterior es aplicable salvo en los casos en que, por excepción, una norma determina que una información específica tiene carácter reservado, situación en la cual cada entidad debe tener en cuenta si, dentro de la información que manejan, existen datos sometidos a reserva en los términos de la ley, caso en el cual dicha información no debe ser objeto de divulgación. El carácter reservado de la información está definido en la ley para cada tipo de información específicamente considerada. Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



2. Para el nivel profesional se mantendrá el lenguaje técnico original de la decisión y podrá utilizarse el mensaje de datos a través de la intranet, respetando el criterio que su difusión sea, por lo menos, simultánea al conocimiento por la alta dirección.

3. Para el nivel operativo los mensajes se difundirán en lenguaje sencillo, ya sea por intermedio del responsable del proceso o por vía de voceros autorizados por la entidad; se buscará que la difusión sea masiva y simultáneamente a toda la organización.

4. Para la ciudadanía, un lenguaje sencillo propio para medios masivos de comunicación.

### **12.3 TERCERA POLÍTICA DE DIRECCIÓN. 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 que la razón de ser de la administración es la prestación de un servicio con calidad.

**12.3.1 Política Operativa** La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali dispondrá y desarrollará Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), para divulgar su quehacer administrativo ante públicos internos y externos con el fin de facilitar la accesibilidad al control ciudadano, dar cumplimiento al Pacto de Auditorías Visibles y Transparencia, al Plan Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) y la estrategia Gobierno en Línea (GEL).

**12.3.1.1 Lineamiento** Las TIC serán desarrolladas e implementadas por la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali para que la información sea accesible a todos y todas, de manera ágil, oportuna y efectiva.



### 12.3.1.2. Orientación

1. El Comité de Gobierno en Línea<sup>3</sup> será la instancia responsable de dar cumplimiento al Decreto 1151 del 14 de abril de 2008, mediante el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea y para ello, deberá atemperarse al Manual de Políticas y Estándares para la Gestión de Información, Trámites y Servicios del Estado Colombiano a través de Medios Electrónicos<sup>4</sup>.

2. Los contenidos manejados a través de las TIC y sistemas electrónicos para divulgar las ejecutorias de la Administración Central deben ser claros, precisos y de lenguaje sencillo. No deben dejar dudas sobre el mensaje que se desea transmitir, pues serán utilizados por personas de diferentes niveles de educación y destinatarios regionales, nacionales e internacionales.

3. No se deben usar abreviaturas. Si se necesitan, éstas deben ir referenciadas después de que son utilizadas por primera vez, entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hacen referencia.

4. No deben usarse tecnicismos. Si es estrictamente necesario utilizarlos, se debe explicar el significado del mismo inmediatamente después de que es utilizado por primera vez, incluyendo la explicación dentro de paréntesis.

5. No deben utilizarse términos en idiomas extranjeros. Cuando se hace necesario su uso, estos términos deben presentarse de tal forma que se diferencien del resto (escribiendo el término en caracteres itálicos), y deben ser explicados inmediatamente después de la primera vez que son utilizados.

---

<sup>3</sup> El Comité de Gobierno En Línea deberá estar integrado, como mínimo por: El líder de Gobierno En Línea, quien representa a la alta dirección; los representantes de cada Dirección, el Director de Planeación o su delegado; La Secretaría General, los Asesores de Comunicaciones y Telemática e Informática, el Director de la Oficina de Control Interno o su delegado y el Asesor de la Oficina de Telemática e Informática. El Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión de Calidad y el Directora de la Dirección Jurídica o sus delegados, del nivel asesor, serán invitados permanentes del Comité de Gobierno En Línea.

<sup>4</sup> El objetivo de la estrategia de Gobierno en Línea es contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Los principios aplicables a la Estrategia de Gobierno en Línea son: Gobierno centrado en el ciudadano, visión unificada del Estado, acceso equitativo y multicanal, protección de la información del individuo, credibilidad y confianza en el Gobierno en Línea.

6. En las fechas no se deben utilizar abreviaturas para el nombre del mes.
7. Se deben seguir las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español, de acuerdo con la Real Academia Española.
8. Los contenidos que se ofrezcan por medios electrónicos deben ser vigentes, relevantes, verificables, completos, que generen beneficios para los usuarios y no den lugar a interpretaciones erradas. De igual forma, debe evitarse cualquier tipo de distorsión o interpretación tendenciosa de la información.
9. La Administración Central debe ofrecer sólo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos. En caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero, ajeno a la entidad, se debe incluir la fuente de donde fueron tomados.
10. Cuando se publique información en forma de artículos, la información debe provenir de fuentes totalmente confiables. Si la fuente no es totalmente confiable o si no se tiene certeza de la fuente de donde proviene, la información debe ser corroborada al menos con tres (3) fuentes adicionales, identificando las fuentes al final del artículo.
11. Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de publicación o la de su última actualización.
12. Las imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico que se utilicen, deben estar acordes con los textos. Cuando este tipo de material sufre algún tipo de tratamiento técnico (por ejemplo: montajes, composición, transparencias, etc.), debe indicarse claramente en el pie del material, que éste ha sido tratado y ha sufrido modificaciones de su versión original.
13. Los contenidos provistos por medios electrónicos no pueden ser ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios, obscenos, porque atentan contra derechos fundamentales.
14. Se debe evitar todo tipo de estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.



## **PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA**

15. Los contenidos que se provean no deben reflejar intereses, deseos, gustos ni ningún otro tipo de tendencia de sectores o personas en particular. Igualmente, no deben reflejar posiciones políticas, religiosas, económicas ni de ninguna otra índole, que puedan indicar preferencias con grupos o personajes específicos.

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

17. No se deben ofrecer contenidos que revelen aspectos confidenciales de las personas o entidades, que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos a la entidad. Es importante en este punto tener claros conceptos jurídicos tales como indagatorias, llamado a juicio o demás, que de una u otra forma están afectando la condición jurídica de personas o instituciones.

18. No se deben ofrecer contenidos de procesos sancionatorios en trámite, en la medida en que los mismos pueden estar reservados conforme a la ley. En el caso de antecedentes penales o disciplinarios, sólo se ofrecerán contenidos cuando se trate de antecedentes definitivos, en los casos en que aplique, se deberán mantener actualizados y se excluirán nombres de las personas cuando los antecedentes dejen de tener vigencia.

19. En los casos en que se solicite información de los particulares, se aclarará que la misma sólo será utilizada para los fines para los cuales se solicita la información y que no será divulgada a terceros sin consentimiento de quien suministra la información, salvo en los casos previstos por la ley colombiana.

20. Las obras protegidas por el derecho de autor que se encuentren dentro del portal municipal hacen parte del patrimonio de la entidad y por lo tanto son considerados bienes fiscales, razón por la cual su utilización debe estar expresamente autorizada y así mismo se debe informar claramente al ciudadano qué puede hacer y qué no, con el material alojado.

21. Si una entidad pública desea hacer uso (reproducción, transformación, o puesta a disposición) de materiales y obras protegidas por el derecho de

autor, debe cerciorarse de contar con la debida autorización del titular de los derechos sobre dicho material.

22. La protección del derecho de autor se aplica sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual y los programas informáticos y bases de datos. Cualquier material de este tipo que sea tomado de alguna fuente externa a la entidad debe ser considerado como una cita textual, por lo cual debe ir entre comillas dobles (""") y se debe incluir la referencia del lugar donde fue tomada la cita, con al menos, los siguientes datos: autor(es), libro u otra fuente del cual fue tomada, fecha de publicación.

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

24. En caso de que en las informaciones se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido quede en duda, ésta situación debe corregirse de manera diligente.

25. El desconocimiento de las normas vigentes en materia de derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial puede generar acciones civiles o penales.

26. En el portal municipal y en sus páginas web adicionales, se publicará información actualizada de la siguiente manera:

- a) Información general de la entidad y/o sus dependencias y los canales de atención al ciudadano en [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co). El vínculo al sitio Web de la entidad debe ser válido.
- b) La Misión y Visión, descritas en el Plan de Desarrollo o el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad.
- c) Objetivos y funciones, descritos en el Plan de Desarrollo.
- d) Organigrama de la entidad.
- e) Localización física, incluyendo todas las sedes o sucursales, teléfonos y/o líneas gratuitas y fax, correo electrónico de contacto, horarios y días de atención al público. Debe publicarse en la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a las sedes y/o sucursales.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

**PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E  
INFORMATIVA**

- f) Directorio de funcionarios principales. Al menos los funcionarios planteados en el organigrama, como mínimo: nombre, apellidos, cargo, teléfono y/o número de la extensión, correo electrónico del despacho y/o del funcionario.
- g) Directorio de entidades Se debe publicar el listado de entidades del municipio, con enlace al sitio Web de cada una de éstas.
- h) Directorio de agremiaciones y asociaciones, relacionadas con la actividad propia de la entidad, con enlace al sitio Web de cada una de éstas.
- i) Leyes, Ordenanzas, Acuerdos, Decretos, Resoluciones y/u otros actos administrativos de carácter general que rigen a la entidad, determinan su competencia, son aplicables a su actividad o producidas por la misma. Deben publicarse dentro de los cinco (5) días siguientes a su expedición.
- j) Proyectos de normas que están en proceso de expedición, durante el período de su presentación hasta su sanción. Una vez aprobadas, deberán pasar a una de las categorías anteriores.
- k) El Presupuesto aprobado por el Concejo de Santiago de Cali. Información histórica de presupuestos, al menos la información de dos (2) años anteriores al año en ejercicio. Igualmente, el Plan Operativo Anual de Inversión (POAI) y el cronograma de contratación de acuerdo con el Plan Anualizado de Caja (PAC) de las diferentes dependencias municipales y de entidades adscritas o vinculadas.
- l) Políticas, planes y/o líneas estratégicas vigentes, y que respondan a la misión de la entidad. Programas y proyectos en ejecución.
- m) El Plan de Desarrollo y el contacto con la dependencia responsable. Cada sección referente a planes y proyectos debe contar en un lugar visible con enlace al correo electrónico de la dependencia responsable para obtener mayor información al respecto.
- n) Listado de trámites. En la página inicial debe existir en un lugar plenamente visible, el enlace a la sección de trámites y servicios de la entidad. Para los trámites debe manejarse una de estas dos opciones: (a) Un listado de la totalidad de trámites de la entidad, en el que se incluyan los siguientes campos: nombre del trámite, enlace a la información sobre el trámite en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y enlace a la gestión del trámite en línea (de aplicar esto último); (b) Un enlace directo al listado de trámites y su información en el SUIT.
- o) Listado de servicios de la entidad, en un lugar plenamente visible. Se deben manejar las indicaciones señaladas anteriormente para los trámites.



**PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E  
INFORMATIVA**

- p) Información sobre la contratación. Enlace en la página inicial con el logotipo oficial, de la información que publica la entidad sobre sus procesos de contratación en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública. Se podrá presentar un listado de los procesos de contratación de la entidad y que cada identificación del proceso se enlace con la información respectiva publicada en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública.
- q) Control y rendición de cuentas. Se debe publicar la relación de instancias que vigilan la entidad y los mecanismos de control que existen al interior y exterior de la misma para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión. Para ello se debe indicar, como mínimo, el tipo de control que se ejecuta al interior y exterior de la entidad (fiscal, social, político, etc.) y la forma como un particular puede comunicar una irregularidad ante la entidad responsable de hacer el control sobre ella.
- r) Informes de Gestión. Se deben publicar, como mínimo, los informes del período en vigencia y el histórico del período inmediatamente anterior, presentados a la Contraloría y al Concejo y el informe semestral de Gobierno En Línea.
- s) Metas, indicadores de gestión y/o desempeño y resultados, cada tres meses.
- t) Los informes remitidos a la Contraloría municipal sobre el Plan de Mejoramiento de la entidad: octubre, enero, abril y julio de cada año.
- u) Servicios de Información para niños, sobre la entidad y sus actividades, de acuerdo con las indicaciones definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- v) Forma de asignación de recursos estatales destinados a subsidios, y listados de los beneficiarios existentes en la municipalidad.
- w) Listado de respuestas a preguntas frecuentes relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites.
- x) Boletines, publicaciones, noticias importantes y relevantes, aquellos emitidos periódicamente, se deben poner a disposición para descarga.
- y) Calendario de actividades, eventos y fechas claves relacionadas con procesos misionales.
- z) Glosario con enlace desde la página inicial, que contenga el conjunto de términos generales que usa la entidad y que tienen relación con su actividad.

27. Política de privacidad y condiciones de uso. En el pie de la página inicial, se debe habilitar un enlace que dirija a las políticas de privacidad y condiciones de uso del sitio Web.
28. Adicionalmente, el portal municipal debe incluir:
- Aspectos relevantes e información general del municipio, identificación del departamento, código DANE, gentilicio; símbolos (escudo, bandera, himno), historia (fecha de fundación, fundadores, reseña), geografía (reseña geográfica, límites, extensión, altitud, temperatura media); ecología (reseña), economía (reseña) vías de comunicaciones (aéreas, terrestres y fluviales).
  - Territorios. Información general de las comunas, barrios, corregimientos y veredas.
  - Mapas, como mínimo, mapas geográfico, político y territorial.
  - Indicadores de población, salud, educación, servicios públicos, meteorología, socio económicos, entre otros.
  - Documentos del municipio en temas diversos como el agropecuario, cultura, economía, demografía, medio ambiente, obras públicas, servicios públicos, trabajo, turismo, educación, juventud, mujeres, salud, vivienda, movilidad, hábitat, entre otros.
  - Álbum o galería de fotos debe existir un álbum fotográfico sobre el municipio, categorizado por temas, entre los cuales deberán estar como mínimo: celebraciones, festividades y lugares turísticos.
  - Turismo, sitios para visitar, principales festividades, directorio turístico (hoteles, posadas, restaurantes, entre otros) e indicaciones sobre cómo llegar al municipio.
  - En todo caso, la utilización de las TIC se atemperarán al Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea de la República de Colombia.

**12.3.2 Política Operativa** La Administración Central 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 y ciudadano, a través del procedimiento rendición de cuentas, la promoción de la cultura de la legalidad y la imagen de una administración transparente y eficiente.

**12.3.2.1 Lineamiento** Con el objetivo de informar y rendir cuentas a los usuarios o ciudadanía se realizará una vez al año una Audiencia Pública con Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

la participación de la comunidad. El portal municipal y las carteleras serán canales de información permanentes para la divulgación periódica de las ejecutorias de la administración municipal.

### **12.3.2.2 Orientaciones**

1. El procedimiento Rendición de Cuentas en la Administración Central del Municipio de Cali estará bajo la responsabilidad de todas las dependencias que la conforman. El ciclo Planear-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) para la Rendición de Cuentas, estará en cabeza del Departamento Administrativo de Planeación Municipal (DAPM) y la Secretaría General.

2. El DAPM elaborará la metodología para la elaboración de los informes técnicos de cada dependencia y consolidará el informe técnico de Rendición de Cuentas que será publicado en el portal municipal un mes antes de la realización de la Audiencia Pública. Para ello, todas las dependencias municipales enviarán al DAPM su propia Rendición de Cuentas, a más tardar el 31 de enero de cada año. El DAPM en la última semana de febrero del mismo año enviará el documento final a la Oficina Asesora de Comunicaciones, responsable de la estrategia de medios y la publicidad respectiva de este procedimiento. El 1 de marzo del mismo año, la información sobre Rendición de Cuentas deberá estar instalada en el portal oficial de la Alcaldía de Santiago de Cali.

3. Para una presentación eficaz de la Audiencia de Rendición de Cuentas de la Administración Central del Municipio de Cali, el DAPM y la Secretaría General a través de sus Oficinas Asesoras de Comunicaciones y Relaciones Públicas, serán responsables de las siguientes fases:

a. Alistamiento institucional. Indica que se debe preparar la información de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía. (Informe técnico).

b. Identificación de interlocutores. Para ello debe confeccionarse una base de datos con las organizaciones de la sociedad civil beneficiarias de los servicios, con el fin de contactarlas e invitarlas a la Audiencia (asociaciones o comités de usuarios, consejos regionales, gremios, veedurías, universidades, medios de comunicación, asociaciones de profesionales, etc.). Estas



organizaciones serán los principales interlocutores en la Rendición de Cuentas y representativas de los intereses generales.

c. Divulgación y capacitación. Deben consolidarse espacios para la información y capacitación de los ciudadanos, así como de los servidores públicos, a fin de prepararlos sobre los alcances de la rendición de cuentas: cómo funciona, cuáles son los límites, y las herramientas que pueden utilizar para el control social. Los funcionarios de la entidad deben recibir capacitación, sensibilización e información sobre la estrategia de Rendición de Cuentas y sobre los mecanismos para su implementación.

d. Organización logística. Se definirán los siguientes aspectos:

- Lugar –Este debe ser amplio y de fácil acceso a la ciudadanía; y con posibilidades de parqueo. Tener en cuenta las normas básicas de seguridad.

Fecha – Establecerla con la suficiente anticipación, e informar a quienes deban asistir para que reserven su agenda con debido tiempo.

- Duración –Es recomendable que se realice en una jornada continua, con el fin de evitar cortes y deserción de la Audiencia.
- Número de invitados y personas esperadas a la convocatoria – Se debe prever el número de participantes en la Audiencia Pública para planear la logística y recursos.
- -Suministros – Establecer las necesidades de suministros para el adecuado desarrollo de la Audiencia, (líneas telefónicas, computadoras portátiles, punto de red, internet, pantalla, televisión, cámara de video, grabadora, casetes, papelería, registro de asistencia, entre otros)
- Reglamento de la audiencia –Se desarrolla conforme el Decreto 024 de 2005 ‘Por medio del cual se establece la metodología de las audiencias para la Rendición de Cuentas en el Municipio de Santiago de Cali’.

## PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA

e. Convocatoria. Se realizará treinta días antes de la Audiencia Pública a través de los diferentes medios de comunicación.

f. Inscripción y radicación de propuestas. Las organizaciones de la sociedad civil, con mínimo 15 días de antelación a la audiencia, deberán presentar y radicar ante la Secretaría General las propuestas de intervención, para asignarles el espacio respectivo dentro de la Audiencia. El número máximo de páginas por documento de cada intervención será de cinco (5).

g. **Análisis y Clasificación de las Propuestas y/o Evaluaciones.** Las propuestas recibidas se analizarán para preparar las respuestas, las cuales deberán clasificarse por programas o áreas. Las propuestas de las organizaciones y las respuestas de las entidades deben publicarse en el portal municipal de la entidad y dejarse a disposición en el Centro de Atención al Usuario.

h. **Realización de la Audiencia.** A la entrada de la audiencia debe entregarse el formato para sistematizar su participación con el propósito de agrupar las intervenciones por temas y darle un orden a las explicaciones de la entidad.

La conformación de la mesa principal del día de la Audiencia pública será decidida por el Señor Alcalde.

Para garantizar el orden, se designará un moderador el cual debe administrar los tiempos y coordinar las intervenciones.

Funciones del Moderador:

- Presentar la agenda del día y explicar las reglas de juego para el desarrollo de la audiencia.
- Garantizar que todos los participantes inscritos tengan el mismo tiempo de intervención.
- Evitar que la Audiencia se convierta en un debate.
- Hacer que las intervenciones sean sobre el tema que se trata, y en el caso de las organizaciones, sobre la propuesta y/o evaluación radicada.

4. La Audiencia debe desarrollarse en cuatro bloques, así:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



## PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA

a. **Intervención del Señor Alcalde.** La entidad expone su informe en cabeza del Alcalde como representante de la autoridad y responsable ante el ciudadano por la prestación del servicio de su competencia.

b. **Intervención de las Organizaciones Sociales:** un representante de cada organización ilustra la propuesta que radicó y tendrá un límite de tiempo que definirá la mesa principal de la Audiencia y el cual depende del número de participantes inscritos. En este mismo bloque la entidad dará respuesta a la organización, la cual también tendrá un tiempo límite, y se establecerá el tiempo para que cada una tenga derecho a una sola réplica. Las intervenciones deben organizarse por temas afines de tal forma que las respuestas de la entidad sean frente a cada agrupación temática.

•

c. **Cierre y Evaluación de la Audiencia:** en esta parte se presentarán las conclusiones de la audiencia, las cuales serán hechas por la Dirección de Control Interno, además de las que puedan presentar observadores invitados a hacer parte de la Audiencia, tales como los sectores académico, de servicios, entre otros.

5. **Evaluación de la audiencia.** El DAPM, la Secretaría General y la Dirección de Control Interno presentarán la evaluación de la Audiencia y harán seguimiento a los compromisos adquiridos en ésta por la entidad. Antes que culmine la audiencia se distribuirá el formato para evaluación de la audiencia de Rendición de Cuentas. La Oficina Asesora de Comunicaciones será la encargada de elaborar y socializar las Memorias de la Audiencia de Rendición de Cuentas.

6. Cada dependencia municipal colaborará con la convocatoria pública para Rendición de Cuentas, evento masivo donde es fundamental la participación ciudadana.

7. La Oficina Asesora de Comunicaciones divulgará la declaración trimestral pública que realice el Alcalde en la cual evidencie el cumplimiento de los compromisos firmados en el Pacto de Auditorías Visibles y Transparencia, del Programa Presidencial de Modernización y Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

8. La Oficina Asesora de Comunicaciones apoyará a las dependencias municipales para su correspondiente Rendición de Cuentas que realizará cada trimestre.

**12.3.3 Política Operativa** Los requerimientos de los usuarios y/o ciudadanos se atenderán institucionalmente, entendiendo que el contacto de cualquiera de ellos con un área específica de la entidad se tomará como una relación con la totalidad de la Administración Central, asumiendo que la razón de ser de la administración es la prestación de servicios con calidad.

**12.3.3.1 Lineamiento** Se realizarán acciones encaminadas a fortalecer la capacitación y las competencias comunicativas de los servidores públicos, estimulando la generación de sentido de pertenencia y el conocimiento de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, para responder como un todo a las inquietudes presentadas por los usuarios y/o ciudadanos.

#### **12.3.3.2 Orientaciones**

1. El Plan Institucional de Capacitación desarrollará jornadas de formación tendientes a fortalecer las competencias comunicativas para los servidores públicos.

2. El Proceso de Talento Humano deberá fomentar actividades y acciones que refuercen el sentido de pertenencia y responsabilidad, las cuales deberán estar contenidas en un Plan Estratégico de Recursos Humanos o programa similar desarrollado por la Dirección de Desarrollo Administrativo.

3. La Administración Central, a través del DAPM, elaborará el Manual de Atención al Cliente, el cual marcará los derroteros a seguir por parte de los servidores públicos en su actuación frente a los usuarios para brindar atención eficaz.

**12.3.4 Política Operativa** Como mecanismo de información a la comunidad, la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, fortalecerá el Diario Oficial como un espacio para la consulta de la contratación diaria del municipio y como una herramienta para el ejercicio del control ciudadano. Igualmente, como mecanismo de escucha se establecerán los buzones de sugerencia físicos y virtuales

**12.3.4.1 Lineamiento** En el Diario Oficial se publicarán diariamente los contratos, convenios y actos administrativos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, realizados por las diferentes dependencias y organismos descentralizados.

#### **12.3.4.2 Orientaciones**

1. La Oficina Asesora de Comunicaciones tendrá la responsabilidad de publicar en el portal municipal el contenido del Diario Oficial, al terminar el día hábil. En el Diario Oficial se publicarán los contratos ya firmados.

2. Buzones de Sugerencias Físicos y Virtuales. La Oficina Asesora de Comunicaciones tendrá a su cargo la recolección semanal de la información entregada en los buzones ubicados en el edificio CAM y de los buzones ubicados fuera del CAM, a través de la persona delegada por el Directivo de esas dependencias. Posteriormente la información será relacionada y enviada a la Oficina de Quejas, Atención y Peticiones (QAP), quien procederá a darle el curso respectivo. Igual trámite se hará con el link de opinión ubicado en el portal oficial.

### **12.4 CUARTA POLÍTICA DE DIRECCIÓN. 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.

**12.4.1 Política Operativa** En estricto cumplimiento de la normatividad sobre contratación administrativa, se divulgará en forma amplia, oportuna y suficiente, a través del portal municipal de la entidad y medios masivos la información sobre apertura de licitaciones y/o necesidades de contratación.

**12.4.1.1 Lineamiento** Todo proceso de contratación o convocatoria en general será difundido masivamente, publicado en el portal municipal de la entidad y de ser necesario, publicitado en diarios de amplia circulación, aplicando los principios de igualdad, imparcialidad, oportunidad y transparencia.



#### **12.4.1.2 Orientación**

1. Las Oficinas Asesoras de Comunicaciones y de Informática y Telemática ofrecerán el apoyo necesario para que dicha gestión contractual sea conocida por la comunidad y las veedurías, a través de medios electrónicos.
2. Se fomentará entre la comunidad interna y externa el uso del portal municipal de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, como mecanismo de consulta permanente del plan de gestión contractual.
3. Será responsabilidad de cada dependencia municipal publicar en el portal municipal, los procesos de contratación, de licitaciones y/o necesidades de contratación que se requieran.
4. En desarrollo del principio de selección objetiva del contratista, será responsabilidad de la Dirección Jurídica de la Administración Central, establecer los mecanismos para suministrar información en igualdad de condiciones a todos los proponentes en el marco de un proceso de contratación con la entidad.
5. Cada dependencia municipal informará a los oferentes y/o proponentes, de manera amplia y suficiente, las razones técnicas, económicas y legales que condujeron a la toma de decisión en los procesos de adjudicación de contratos.
6. Las resoluciones de adjudicación de los contratos debidamente motivadas se publicarán en el portal municipal como una de las últimas etapas del proceso.

#### **12.5 QUINTA POLÍTICA DE DIRECCIÓN. VOCERÍAS INSTITUCIONALES**

La Administración Central Municipal 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.

**12.5.1 Política Operativa** La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, establecerá voceros autorizados quienes se expresarán únicamente en los temas que son de su competencia.

**12.5.1.1 Lineamiento** Ante los medios de comunicación se socializarán los voceros para cada tema de la Administración Central y ninguno de ellos podrá referirse a un tema distinto del cual se designó como vocero oficial.

#### **12.5.1.2 Orientación**

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 PCOI.

2. La Administración Central del Municipio Santiago de Cali definirá y promulgará los criterios de manejo de información y confidencialidad que deberán seguir los voceros institucionales. Será responsabilidad de la Oficina Asesora de Comunicaciones entregar a éstos las directrices para el suministro de información a la comunidad y a los medios de comunicación, al igual que elaborará el Manual para Voceros institucionales, que será la guía para la acción de éstos.

3. La Oficina Asesora de Comunicaciones realizará seguimiento a la labor de los voceros institucionales con el fin de emprender acciones de mejoramiento continuo.

4. Los voceros serán puntuales cuando se cite a reuniones con representantes de los medios de comunicación.

5. Ningún vocero utilizará los medios institucionales para publicitar declaraciones personales o tendencias políticas.

### **12.6 SEXTA POLÍTICA DE DIRECCIÓN. 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.

**12.6.1 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.

**12.6.1.1 Lineamiento** 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.

#### **12.6.1.2 Orientación**

1. La Oficina Asesora de Comunicaciones mantendrá relaciones permanentes y eficaces con los representantes de los diversos medios de comunicación, ajustándose al procedimiento que para ello se defina institucionalmente.

2. La Oficina Asesora de Comunicaciones será la responsable de coordinar todo lo relacionado con la expresión de la entidad y sus voceros frente a los medios de comunicación.

**12.6.2 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.

**12.6.2.1 Lineamientos** La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, a través de una empresa o agencia de publicidad y comunicación, altamente calificada, asignará -en coordinación con la Secretaría General-, la pauta publicitaria.

#### **12.6.2.2 Orientación**

1. Teniendo como base investigaciones de públicos objetivos, audiencias, estudios de mercadeo y sintonía, la empresa o agencia contratada, bajo la

coordinación de la Secretaría General, asignará la pauta publicitaria de la Administración Central.

2. Todas las oficinas de comunicaciones y asesorías externas en ésta materia, 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 el PCOI.

**12.6.3 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.

**12.6.3.1 Lineamiento** Para los periodistas y comunicadores que desempeñen una labor informativa en la Administración Central, se programarán charlas formativas periódicas sobre los aspectos fundamentales de la Administración Pública local.

#### **12.6.3.2 Orientación**

1. La Oficina Asesora de Comunicaciones será la responsable de reunir periódicamente al equipo de comunicadores contratados por la Alcaldía 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 Oficina Asesora de Comunicaciones 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 de la ciudad, para capacitarlos en el manejo de temáticas que ayuden al mejor desempeño de su labor; al conocimiento de la institución y del quehacer administrativo diario. Igualmente, a retroalimentar el servicio informativo de la Oficina Asesora de Comunicaciones para la mejora continua.

**12.6.4 Política Operativa** Para cumplir lineamiento del Modelo Estándar de Control Interno, la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Administración Central hará mediciones periódicas del impacto de sus mensajes, en públicos externos e internos.

**12.6.4.1 Lineamientos** Para conocer la efectividad de programaciones, boletines, campañas, eventos y productos emitidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones se realizarán evaluaciones y mediciones periódicas de los productos realizados por esa instancia.

#### **12.6.4.2 Orientaciones**

La Oficina Asesora de Comunicaciones hará medición de impacto de mensajes y productos para verificar la efectividad de los mismos, con el fin de que los resultados sirvan de insumo para mejorar la oferta de los diferentes productos elaborados desde esa instancia.

### **12.7 SÉPTIMA POLÍTICA DE DIRECCIÓN. INTERACCIÓN INFORMATIVA CON LOS ORGANISMOS DE CONTROL**

La interacción informativa de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali con los organismos de control del Estado se enmarcará por el respeto y el principio de la separación e independencia de las ramas del poder público, atendiendo los diferentes requerimientos y presentando en forma oportuna los informes tanto de carácter obligatorio como los demás que resulten en el ejercicio del Control Fiscal.

**12.7.1 Política Operativa** La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali se compromete a establecer la circulación fluida y oportuna de información hacia los órganos de control de acuerdo con sus competencias.

**12.7.1.1 Lineamiento** Los informes trimestrales de gestión que realice cada dependencia municipal, serán publicados en la cartelera de cada dependencia y en el portal municipal.

#### **12.7.1.2 Orientación**

1. Ante el Departamento Administrativo de Planeación Municipal todas las dependencias entregarán, en medio magnético e impreso, los informes de gestión correspondientes para presentarlos ante los entes de control.



2. La publicación de los informes ejecutivos de gestión de cada dependencia en el portal municipal y la publicación de estos en cartelera serán responsabilidad de cada una de éstas.

3. La información que se produzca todos los días para los medios de comunicación será publicada en el portal municipal para facilitar el seguimiento que realizan los organismos de control y las veedurías ciudadanas.

## **12.8 OCTAVA POLÍTICA DE DIRECCIÓN. 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.

**12.8.1 Política Operativa** La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali contará con un procedimiento en la Oficina Asesora de Relaciones Públicas y Protocolo que permitirá la interrelación con otras entidades.

### **12.8.1.1 Orientaciones**

1. La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, a través de la Oficina Asesora en Relaciones Públicas, identificará los públicos específicos o entidades con quienes se establecerán alianzas, apoyos o campañas para desarrollo de proyectos misionales.

2. La Oficina Asesora de Relaciones públicas, generará y liderará espacios abiertos y propicios de intercambio interinstitucional.

**12.8.2 Política Operativa** La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali emprenderá acciones encaminadas a reducir interferencias y potencializar las comunicaciones con grupos específicos de la ciudad.

**12.8.2.1 Lineamiento** La interacción informativa con otras entidades en bien de la ciudad se cumplirá a través de comités, grupos interdisciplinarios y mesas de trabajo para temas específicos.

### **12.8.2.2 Orientaciones**

1 Será responsabilidad de la Secretaría General definir las dependencias de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali que participarán de cada grupo de trabajo. La Oficina Asesora de Relaciones Públicas y Protocolo apoyará el desarrollo y organización de los distintos espacios de interacción con otras entidades.

## **13. MATRIZ ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN**

De acuerdo con el MCPOI, el 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 y,
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.

### **13.1 IDEAS REGULADORAS**

**13.1.1 La Apertura e Interlocución en la Administración Central Mejoran la Capacidad de Escuchar Receptivamente** Los servidores públicos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali están 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.



**13.1.2 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 generan 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.

**13.1.3 La Visibilidad es Transparencia** La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali estará siempre dispuesta a rendir cuentas a la ciudadanía y a la comunidad en general construyendo un modelo de honestidad y transparencia iniciado desde la misma organización, hasta llegar a los otros sectores sociales y políticos, generando confianza a la comunidad y reivindicando la imagen de lo público.

**13.1.4 La Ruta Crítica Temática** Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el diagnóstico sobre la situación de la comunicación en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, y las políticas planteadas, es necesario trabajar en el PCOI cada uno de los ejes temáticos que propone la Ruta Crítica Temática del MCPOI.

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  
Comunicación Pública  
Comunicaciones  
Organizacional e informativa

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

**PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E  
INFORMATIVA**

CAMPO	EJE TEMÁTICO	IDEAS REGULA DORAS  RUTA CRITICA TEMÁTICA	<p>*LA APERTURA E INTERLOCUCIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL MEJORAN LA CAPACIDAD DE ESCUCHAR RECEPTIVAMENTE *EL DIALOGO CONVOCA Y GENERA SENTIDO DE PERTENENCIA *VISIBILIDAD ES TRANSPARENCIA</p>
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Visión compartida		<p><b>CONSTRUCCIÓN DE VISIÓN COMPARTIDA</b> Hipótesis de cambio: en la Administración Central los 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.</p> <p><b>OBJETIVO:</b> promover en la Administración Central la formación de un servidor público 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</p>
	Trabajo colaborativo		<p><b>PROMOCIÓN DEL TRABAJO COLABORATIVO</b> Hipótesis de cambio: en la Administración Central 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, que es 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.</p> <p><b>OBJETIVO:</b> establecer un estilo de dirección democrático y participativo en la Administración Central, desde la Alta Dirección hasta la base, a través de dinámicas de trabajo en equipo en todos los niveles y direcciones de la organización.</p>



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
Comunicación Pública  
Comunicaciones  
Organizacional e informativa

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA

COMUNICACIÓN INFORMATIVA	Receptividad y actitud de Servicio	<p><b>DESARROLLO DE MECANISMOS DE ESCUCHA Y RECEPTIVIDAD</b> Hipótesis de cambio: la Administración Central permanece abierta a la comunidad por tanto, la Alta Dirección y los servidores públicos 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.</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Incrementar la receptividad y la retroalimentación de los servidores públicos en todos los niveles sobre las inquietudes, quejas, reclamos y sugerencias de los públicos internos y externos para responder con planes y programas incluyentes que llenen las expectativas y demandas reales de la ciudadanía, desde el interés colectivo.</p>
	Posicionamiento	<p><b>POSICIONAMIENTO DEL CONCEPTO DE LA INFORMACIÓN COMO BIEN COLECTIVO</b> Hipótesis de cambio: la información en la Administración Central es interiorizada por los servidores públicos como un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo generando confianza y construyendo cultura de lo público, produciéndose y circulando fluidamente a todos los niveles y en todas las direcciones: descendente (de la Alta Dirección hacia la base), ascendente (de la base hacia la Alta Dirección), cruzada (entre personas), horizontal (entre dependencias) y proyectada hacia la sociedad.</p> <p><b>OBJETIVO:</b> garantizar la circulación fluida de la información en todos los niveles de los funcionarios públicos de la Administración Central.</p>
	Sistematización	<p><b>PROMOCIÓN DE LA PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN</b> Hipótesis de cambio: la Administración Central utilizará las Tecnologías para la Información y la Comunicación (TIC), medios electrónicos y digitales para divulgar sus ejecutorias.</p> <p><b>OBJETIVO:</b> facilitar el seguimiento de la información pública a los funcionarios públicos, a las dependencias de la Administración Central y a la comunidad a través de la implementación de TICS y medios electrónicos y digitales.</p>



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
Comunicación Pública  
Comunicaciones  
Organizacional e informativa

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA

	Socialización de la información	<p><b>SOCIALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b> Hipótesis de cambio: la Administración Central socializa y difunde cotidianamente la información sobre la función de la entidad 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.</p> <p><b>OBJETIVO:</b> fortalecer la participación ciudadana en la gestión pública de la Administración Central, a través de la socialización de la información pública y de diálogos directos diarios.</p>
RENDICIÓN DE CUENTAS	Publicidad y posicionamiento	<p><b>APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE PUBLICIDAD</b> Hipótesis de cambio: la Administración Central 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. Para la divulgación de sus ejecutorias la Administración Central hace uso de medios interactivos y utiliza la multicanalidad.</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 en el contexto local, departamental, nacional e internacional.</p>

### 14. MATRIZ DE DISEÑOS DE MENSAJES

Con el propósito de interiorizar las ideas reguladoras en el imaginario de los servidores públicos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, 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  
Comunicación Pública  
Comunicaciones  
Organizacional e informativa

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA

IDEA REGULADORA	TEMA CRITICO	MENSAJES
Apertura es capacidad de escuchar receptivamente	Desarrollo de mecanismos de escucha y receptividad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Escuchar el relato de los usuarios y/o ciudadanos y servidores públicos, 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>
El diálogo convoca y genera sentido de pertenencia	Construcción de Visión compartida Promoción del Trabajo colaborativo Sistematización de la información Socialización de la información	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocer la función de la Administración Central Municipal y los mecanismos de participación ciudadana, facilita el control social.</li><li>• Un ciudadano bien informado sobre la gestión institucional, puede participar activamente en la vigilancia de los bienes y recursos públicos.</li></ul>
Visibilidad y Transparencia	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 Entidad.</li></ul>

### 15. 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:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI Comunicación Pública Comunicaciones Organizacional e informativa	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA  <b>PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E          INFORMATIVA</b>
--	--

PÚBLICO	CARACTERÍSTICAS	LENGUAJE	MEDIOS APROPIADOS	
			PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN
Nivel Directivo	Está integrado por los Asesores y los Secretarios y Directores de Despacho. Su relación con el municipio es a discrecionalidad del Alcalde por estar vinculados bajo la modalidad de libre nombramiento y remoción.	La información puede entregarse en un lenguaje técnico. Por lo general este público conoce los motivos de las nuevas decisiones administrativas y tienen la responsabilidad de ejecutarlas.	El Consejo de Gobierno es la instancia donde se discuten, comparten y enriquecen las decisiones municipales en las cuales ellos participan de manera activa.	Por su condición de directivos es probable que no tengan tiempo para leer carteleras o estar pendientes de la emisora interna. El Consejo de Gobierno y el correo corporativo y la intranet son los medios más apropiados de enlace con este público.
Nivel Profesional	Este grupo está integrado por profesionales multidisciplinarios. En este público se incluye al personal de apoyo, que comprende técnicos y auxiliares administrativos.	Con este público se puede mantener un lenguaje técnico pero sencillo.	Grupos focales chat corporativo.	Medios impresos Revista virtual Carteleras. Intranet. Emisora interna Eventos Correo corporativo Pantallas internas de televisión. 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.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI Comunicación Pública Comunicaciones Organizacional e informativa	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA  <b>PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E          INFORMATIVA</b>
--	--

PÚBLICO	CARACTERÍSTICAS	LENGUAJE	MEDIOS APROPIADOS	
			PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN
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 Emisora interna Pantallas internas de televisión. Deben buscarse mecanismos para que el mensaje se difunda de manera masiva y simultánea a toda la organización para evitar rechazo.
Usuario / Ciudadano	Comprende personas de todos los estratos y niveles académicos. Los requerimientos y maneras de relacionarse con la entidad suelen ser distintos dependiendo de su condición social.	Los mensajes deben ser difundidos en un lenguaje sencillo, evitando tecnicismos.	En lo que corresponde a comunicación organizacional la relación con este público corresponde al nivel de satisfacción del usuario el cual se puede medir con el debido monitoreo de las quejas, reclamos y sugerencias.	
Entes de control	Son entidades que realizan seguimiento a la gestión pública. Incluimos en este grupo a la Personería, Contraloría, Fiscalía, Procuraduría, entre otros).	Por lo general, estas entidades establecen formatos que fijan un lenguaje determinado.	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>	

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

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.

## **16. 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 Oficina Asesora de Comunicaciones se encargará de operativizar estas redes con el apoyo del nivel directivo de la entidad, 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. Igualmente, contará con una base de datos vigente de los medios de comunicación local, regional, nacional e internacional, así como de los medios comunitarios y alternativos, con quienes conformará una red para divulgar servicios de interés ciudadano.

## **17. VOCERÍAS INSTITUCIONALES. MANUAL DE CRISIS**

La Administración Central conformará un Grupo de Voceros Institucionales quienes suministrarán información específica a los medios de comunicación en reemplazo del nivel directivo, para ello se basarán en el Manual para Voceros institucionales hecho para tal fin.

El nivel directivo de Administración Central del Municipio de Santiago de Cali será el vocero institucional facultado para referirse ante los medios de comunicación sobre la gestión de la entidad; aspectos propios de los

sectores que representan y/o circunstancias propias de la misión institucional, cuando por fuerza mayor no lo pueda hacer el Señor Alcalde.

El Alcalde será quien defina la vigencia de las vocerías y la permanencia de cada uno dentro del Grupo de Voceros

## 18. 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, como se ilustra en el cuadro No 2.

<b>Cabildeo Interno</b> Garantizar <b>Voluntad Política</b>	<b>Alianzas Estratégicas</b> Fortalecer sinergias	<b>Divulgación:</b> Dar a conocer <b>Promoción:</b> Demostrar las ventajas <b>Socialización:</b> Crear condiciones para la apropiación
<i>De Cabildeo</i>	<i>Organizativa</i>	<i>Masiva</i>

Cuadro No 2. MCPOI.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI Comunicación Pública Comunicaciones Organizacional e informativa	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA  <b>PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E          INFORMATIVA</b>
--	--

## ESTRATEGIAS

TEMA RUTA CRÍTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIA POLÍTICA	ESTRATEGIA ORGANIZATIVA	ESTRATEGIA MASIVA
<b>CONSTRUCCIÓN DE VISIÓN COMPARTIDA</b>  En la Administración Central los servidores públicos comparten los propósitos de la Entidad y los asumen como propios, construyendo partir de acuerdos y consensos, un nuevo servidor público más competente, comprometido y cumplidor.	Promover en la Administración Central la formación de un servidor público 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 más competente, comprometido y cumplidor.	Realizar capacitaciones grupales a los servidores públicos para construir y socializar los propósitos de la Entidad	-Fortalecer los canales de comunicación internos para difundir la información de carácter organizacional. -Convocar, identificar y conformar con los servidores públicos, una red de multiplicadores de la información que favorezca la irrigación de la misma toda la administración central, en especial la proveniente de los Consejos de Gobierno. .

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI Comunicación Pública Comunicaciones Organizacional e informativa	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA  <b>PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E          INFORMATIVA</b>
--	--

TEMA RUTA CRÍTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIA POLÍTICA	ESTRATEGIA ORGANIZATIVA	ESTRATEGIA MASIVA
<b>PROMOCIÓN DEL TRABAJO COLABORATIVO</b>  En la Administración Central 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, que es 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 de la Administración Central	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 Realizar capacitaciones lúdicas a los servidores públicos 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 con el propósito de interiorizar servidor público la importancia del trabajo colaborativo.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI Comunicación Pública Comunicaciones Organizacional e informativa	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA  <b>PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E          INFORMATIVA</b>
--	--

TEMA RUTA CRÍTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIA POLÍTICA	ESTRATEGIA ORGANIZATIVA	ESTRATEGIA MASIVA
<p><b>POSICIONAMIENTO DEL CONCEPTO DE LA INFORMACIÓN COMO BIEN COLECTIVO</b></p> <p>La información en la Administración Central es interiorizada por los servidores públicos como un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo generando confianza y construyendo cultura de lo público, produciéndose y circulando fluidamente a todos los niveles y en todas las direcciones: descendente (de la Alta Dirección hacia la base), ascendente (de la base hacia la Alta Dirección), cruzada (entre personas), horizontal (entre dependencias) y proyectada hacia la sociedad.</p>	<p>Fortalecer la participación ciudadana en la gestión pública de la Administración Central a través de la socialización de la información pública con diálogos directos diarios</p>			<p>Difundir entre los públicos externos, la información sobre la función de la Entidad y de su quehacer, facilitando el acceso a los mecanismos de participación ciudadana.</p>

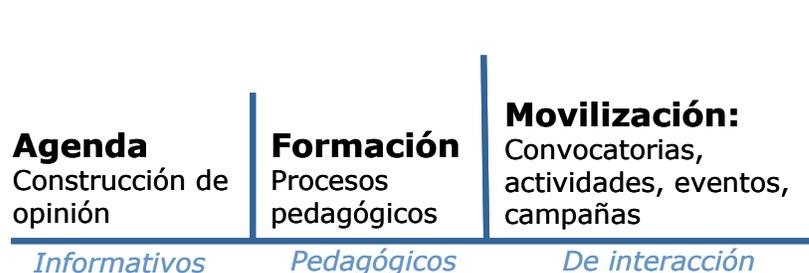
 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI Comunicación Pública Comunicaciones Organizacional e informativa	SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA  <b>PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E          INFORMATIVA</b>
--	--

TEMA RUTA CRÍTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIA POLÍTICA	ESTRATEGIA ORGANIZATIVA	ESTRATEGIA MASIVA
<b>SOCIALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b> La Administración Central socializa y difunde 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 Municipal a través de la socialización de la información pública con diálogos directos diarios			Socializar y difundir masivamente la misión institucional a través de conversaciones que facilite la participación ciudadana
<b>APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE PUBLICIDAD</b> La Administración Central es visible, por tanto realiza la Rendición de Cuentas anualmente para informar los resultados y socializar el saber institucional generando confianza a los servidores públicos y a la comunidad.	Posicionar como modelo de honestidad y transparencia en lo público a la Administración Central en el contexto local, departamental, nacional e internacional.			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.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

## 19. 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 (Ver cuadro No 3).



Cuadro No 3 Tipo de acciones comunicativas. MCPOI.

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

### 19.1 PLAN DE MEDIOS

#### 19.1.1 Medios Informativos

**19.1.1.1 Medios Electrónicos y TIC** La Administración Central 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 Gobierno en Línea.

**19.1.1.2 Espacios en Medios Masivos de Comunicación Local** Actualmente, en 2009, se desarrollan las siguientes programaciones:

a. Televisión:

1. Canal regional Telepacífico. Programación diaria, de lunes a jueves, en el horario de 10:30 p.m. a 11 p.m.
2. Canal 14. De lunes a viernes, 6 a.m.
3. Noticiero Noticinco. Dos minutos de martes a jueves. 8:30 p.m.
4. Noticiero Noventa Minutos. Dos minutos. Lunes a Miércoles, 1 p.m.
5. Noticiero Uninoticias. Dos minutos. Sábado y Domingos. 1 p.m.

b. Radio.

1. Todelar. Noticiero Popular. Lunes a Viernes. 6 a.m. a 7 p.m.

c. Prensa:

1. Diario Occidente. Dos páginas semanales.

**19.1.2 Medios de Interacción:**

a. Intranet. Este medio se dirige al público interno y se requiere potencializar el uso entre los servidores públicos, invitándolos a consultar boletines, comprobante de pago, chat corporativo, capacitación virtual, boletín oficial y la publicación de disposiciones internas.

b. Revista Interna Electrónica. Este medio se maneja desde hace varios años y continúa vigente en el portal municipal. La revista es bimensual.

c. Mensajes de texto. Estos mensajes son enviados al web máster de Informática y Telemática, la cual goza con más de setecientos (700) abonados.

d. Circuitos Cerrados de Televisión y Radio. En estos espacios se divulgan temáticas que afianzan sentido de pertenencia, autocontrol, principios y valores del servidor público, programas de Salud Ocupacional, información actualizada de las actividades de la administración municipal.

e. Red de Carteleras. Existen diez y seis (16) carteleras en los entresijos del Centro Administrativo Municipal (CAM). En las carteleras se fija la ejecución presupuestal de las dependencias y se alimentan con información de las mismas. Igual procedimiento se debe cumplir con las colocadas en las oficinas ubicadas fuera del CAM.

f. Buzones de Sugerencias Físicos y Virtuales. Son mecanismos de escucha y percepción.

### **19.1.3 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, a través de la Dirección de Desarrollo Administrativo desarrolla actividades dirigidas al público interno y la Oficina Asesora de Comunicaciones apoya la divulgación.

c. Convenios con Universidades. Con el acompañamiento de estudiantes de comunicación social de universidades locales, se realizan pasantías y trabajos de investigación en el campo organizacional.

## **20. CRONOGRAMA**

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

## **21. PRESUPUESTO**

El presupuesto inicial destinado al desarrollo del PCOI está compuesto por los recursos humanos, financieros y operativos asignados a la Oficina Asesora de Comunicaciones, a través de la Secretaría General de la Administración Central.

## **22. MARCO DE REFERENCIA**

- CONSTITUCION POLITICA DE 1991. Artículos 15, 16, 20, 23, 26, 74,78, 268 y 270.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
Comunicación Pública  
Comunicaciones  
Organizacional e informativa

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA

- 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”.
- 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

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
Comunicación Pública  
Comunicaciones  
Organizacional e informativa

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA

- 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.

Elaborado por: Equipo del ETG	Cargo: No Aplica	Fecha: /abr/2009	Firma
Revisado por: Hernán Freire Cárdenas	Cargo: Asesor Oficina de Comunicaciones	Fecha: / abr/2009	Firma
Aprobado por: Nigeria Renteria Lozano	Cargo: Secretaria General	Fecha: /abr/2009	Firma

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.  
Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.