



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

COMUNICACIÓN PÚBLICA

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

POLÍTICAS DE POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

Versión 1

Macroproceso: Comunicación Pública
Proceso: Comunicaciones Organizacional e informativa

Julio de 2009




ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

COMUNICACIÓN PÚBLICA

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. CONTENIDO Y DESARROLLO	7
5. DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS	9
5.1 POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN	9
6. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIONES	10
7. POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE DIRECCIÓN	11
7.1.1. PRIMERA POLÍTICA DE DIRECCIÓN CARÁCTER DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	11
7.1.2. SEGUNDA POLÍTICA DE DIRECCIÓN LA INFORMACIÓN ES UN BIEN COLECTIVO	16
7.1.3. TERCERA POLÍTICA DE DIRECCIÓN APERTURA Y VISIBILIDAD DE LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS	17
7.1.4. CUARTA POLÍTICA DE DIRECCIÓN COMUNICACIÓN CON LOS CONTRATISTAS Y/O PROVEEDORES	26
7.1.5. QUINTA POLÍTICA DE DIRECCIÓN VOCERÍAS INSTITUCIONALES	27
7.1.6. SEXTA POLÍTICA DE DIRECCIÓN RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	28
7.1.7. SÉPTIMA POLÍTICA DE DIRECCIÓN INTERACCIÓN INFORMATIVA CON LOS ORGANISMOS DE CONTROL	30
7.1.8. OCTAVA POLÍTICA DE DIRECCIÓN INTERACCIÓN INFORMATIVA CON OTRAS ENTIDADES	31
8. MARCO DE REFERENCIA	32

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>
---	---

1. OBJETIVO

Es el propósito de este documento es definir la política de 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.

2. ALCANCE

Las políticas definidas en el presente documento aplican para todos los procesos de la entidad, a todos los servidores públicos, y para sus usuarios internos y externos, en aquellos casos que aplique para éstos últimos. De la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali,

3. DEFINICIONES

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

CANAL. Es el medio a través del cual viaja el mensaje. En una organización y en cualquier situación es muy importante seleccionar el medio más adecuado para transmitir la información y esto dependerá del tipo de información, de quienes deberán recibirlo, las condiciones que se requieren para el mejor entendimiento del mismo. Tradicionalmente siguen la red de autoridad de una organización los mensajes relacionados con el trabajo de los miembros de la misma; para esto lo más adecuado es un canal formal. Otras formas de mensajes como los sociales o personales, siguen canales informales en la organización.

CODIGO. En este caso se refiere a la forma en que se codificará ese pensamiento, incluyendo la habilidad, la actitud, los conocimientos y el sistema sociocultural. Es más, el éxito total de cada persona se determina también por las habilidades de hablar, escribir, escuchar y razonar. Tenemos ideas preconcebidas sobre temas diversos y esas actitudes afectan nuestras comunicaciones. Se tiene que tomar en cuenta que no se puede comunicar

lo que no se sabe y aunque el individuo (emisor) lo sepa, es posible que el receptor no lo entienda.

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

COMUNICACIÓN DESCENDENTE. Esta clase de comunicación es utilizada para emitir mensajes desde la parte directiva hasta los empleados, tiene como objetivo el indicar instrucciones claras y específicas del trabajo que se debe realizar; en dicha comunicación se pierde el valor comunicativo que lleva el mensaje.

COMUNICACIÓN EXTERNA. Todas aquellas comunicaciones que están dirigidas a sus públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización.

COMUNICACIÓN INTERNA. Son actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación empleados por ella, con el objetivo de proveer comunicación, unión y motivación para así alcanzar las metas establecidas por la organización.

COMUNICACIÓN HORIZONTAL. "Se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico. La mayoría de estos mensajes tienen como objetivo la integración y la coordinación del personal de un mismo nivel. Por otro lado, cuando la comunicación dentro de la organización no sigue los caminos establecidos por la estructura, se dice que es comunicación informal y comprende toda la información no oficial que fluye entre los grupos que conforman la organización. La comunicación informal incluye el rumor".

DAFP. Departamento Administrativo de la Función Pública.

DOCUMENTO. Información y su medio de soporte. Ejemplo: Formato, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma. Su

medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, muestra patrón o una combinación de estos.

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

INSUMOS. Son los bienes y servicios que se incorporan al servicio y que, con el trabajo de los empleados y el apoyo de las máquinas, son transformados en otros bienes o servicios con un valor agregado mayor.

LEY. Norma expedida por el Congreso de la República en el ejercicio de su función legislativa, que 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 los requisitos 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

MENSAJE. Es el producto real de la fuente codificadora. Es toda la información que se transmite y si se logra una comunicación exitosa será también todo lo que reciba el receptor.

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

PROCEDIMIENTO. Es la forma establecida para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO. Serie o sucesión de actos y etapas, tendientes a la aplicación o realización del Derecho en un caso concreto.

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

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

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

PUBLICIDAD INSTITUCIONAL. Se considera como una herramienta de las relaciones públicas; ya que evoca en el público una imagen favorable de la organización.

RECEPTOR. Es el objeto a quien se dirige en mensaje. Pero antes de que esto ocurra el mensaje debe ser descodificado proceso mismo que requiere de las habilidades, actitudes y conocimientos previos sobre el tema del receptor.

RELACIONES PÚBLICAS. Son las diferentes actividades y programas de comunicación que se crean para sostener las buenas relaciones con los diferentes públicos que forman la organización.


RETROALIMENTACION. Es el elemento que en una organización nos indica si hubo éxito o no en el proceso. Se medirá si una información llegó adecuadamente si se recupera respuesta ante el mismo.

CALIDAD. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

BENEFICIARIOS. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. El término beneficiarios incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios; los cuales pueden ser internos o externos a la entidad.

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

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.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>
---	---

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.

PROCESO. Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. La define para su Modelo Operativo por Procesos que estos se clasifican en Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo.

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

PROVEEDOR. Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio. Puede ser interno o externo.

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

4. CONTENIDO Y DESARROLLO

Una de las necesidades más sentidas en las entidades territoriales es la ausencia de políticas de comunicación enfocadas a los públicos con los cuales interactúan y a los cuáles se deben, olvidando la dimensión estratégica de ésta, la 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, su gestión administrativa o de gobierno y proyectar una buena imagen.

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

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

Para los municipios es saludable que se examine si la gestión de la Comunicación pública está encaminada a tener la información precisa y en el momento justo a quienes así lo requieran. Es preciso que la municipalidad se retroalimente y reflexione sobre los siguientes aspectos comunicacionales:


- La forma como la administración municipal articula acciones internas que garanticen coherencia entre su planteamiento estratégico y su actuación en la realidad cotidiana.
- El cumplimiento de su responsabilidad de abrir acceso a la información a los propios servidores y a la ciudadanía, como insumo fundamental para el conocimiento y la comprensión de sus procesos.
- Su capacidad de interactuar con otros actores colectivos o individuales para lograr el cumplimiento de sus propósitos misionales.

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 permiten reorientar el quehacer institucional.

En la segunda fase de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno, (MECI), se 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.

En 2004 surge el Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para las entidades del Estado (MCPOI), que orienta la Comunicación en el estado colombiano Hacia una dimensión estratégica, porque posibilita el desarrollo de los procesos y las actividades; garantiza la circulación suficiente y transparente de la información hacia las diferentes partes interesadas, promueve la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el control social, como mecanismos que permiten reorientar el quehacer institucional. El MCPOI es el principal referente para la

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.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>
---	---

construcción del Plan de Comunicación Organizacional e Informativa (PCOI) en la municipalidad.

El Componente Comunicación Pública, según el MECI, está compuesto por tres elementos: Comunicación Organizacional, Comunicación Informativa y Medios de Comunicación y el MCPOI agrega el elemento Rendición de Cuentas, los cuatro elementos serán desarrollados en el presente Plan.

Igualmente, en la confección del presente Plan de ha tenido en cuenta las directrices emanadas en el 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.

5 DESCRIPCIÓN DE LAS POLITICAS

5.1 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 se debe regular la actividad comunicacional 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 establecen 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.

5.1.1. 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.

5.1.2. 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.

5.1.3. 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.

5.1.4. Lineamientos de política: identifican y definen pautas de acción con derroteros precisos acerca de cómo aplicar las políticas operativas.

5.1.5. Orientaciones operativas: son disposiciones concretas y prácticas acerca de cómo ejecutar el lineamiento. .

6. 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 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.

7. POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE DIRECCIÓN.

7.1.1. 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.

7.1.1.1. Política Operativa. La comunicación organizacional propiciará la disposición al cambio, el conocimiento de la municipalidad, los objetivos misionales, el desarrollo del sentido de pertenencia, la promoción del trabajo en equipo y facilitará el desarrollo de actitudes humanas y laborales necesarias para fortalecer la cultura organizacional.

7.1.1.1.1. 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.

7.1.1.1.2. 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. La Oficina Asesora de Comunicaciones diseñará el Plan de Comunicación Organizacional direccionado hacia una cultura de apertura al cambio, al sentido de pertenencia y al trabajo en equipo, con los insumos suministrados por la Dirección de Desarrollo Administrativo.
 3. Se divulgarán las estrategias encaminadas a socializar los planes de inducción y reinducción para el conocimiento de la entidad y el alineamiento de todos los servidores públicos con los objetivos misionales. Lo anterior, se hará en conjunto con la Dirección de Desarrollo Administrativo quien liderará el marco general de capacitación.
 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
- 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.

ser coherente con los principios y valores institucionales encaminados a generar transparencia y confianza.

7.1.1.2. 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.

7.1.1.2.1. 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.

7.1.1.2.2. 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 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 desarrollos de herramientas que ayuden a la divulgación de la información como son el portal oficial e intranet.

7.1.1.3. 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. De él harán parte la Oficina Asesora de Comunicaciones, las Direcciones de Desarrollo Administrativo, Control Interno, el 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.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>
---	---

Departamento Administrativo de Planeación Municipal (DAPM) y la Secretaría de Cultura y Turismo.

7.1.1.3.1. 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.

7.1.1.3.2. Orientaciones:

1. Mediante acto administrativo, la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali I 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 de Cali planeará 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.

7.1.1.4. 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

7.1.1.4.1. Lineamiento. La Alcaldía de Santiago de Cali promoverá entre todos sus servidores públicos el pleno conocimiento en torno a la visión ética y a la normatividad referente a su actuación.

7.1.1.4.2. Orientaciones:

1. La 'Declaración de principios, valores y directrices éticas', 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 DAPM, Direcciones de Desarrollo Administrativo, Control Interno, y la Dirección Jurídica del Alcaldía de Cali.

7.1.1.5. 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.

7.1.1.5.1. 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.

7.1.1.5.2. Orientaciones:

1. El Manual de Identidad Visual Corporativa se adaptará a los cambios de la organización y deberá ser aprobado por el Comité de Control Interno.
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 contratistas el Manual de Identidad Visual. Para llevar a cabo la socialización del Manual de Identidad Visual se adelantarán jornadas de sensibilización con el nivel directivo, los 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, el cual también debe atemperar a los lineamientos del Manual de Identidad Visual.
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

7.1.2.3. Política operativa. Para reducir el rumor, la incertidumbre y la mala interpretación que resultan de la información que proviene de medios 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.

informales, en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali se garantizará la circulación formal de la información en todos los niveles.

7.1.2.3.1. 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.

7.1.2.3.2. 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. será responsabilidad de la Secretaría General De la Administración Central Municipal Coordinar y liderar los Consejos de Gobierno y corresponderá a la oficina asesora de comunicación, Hacer difusión a la información que se origine en estos espacios administrativos.

7.1.2. SEGUNDA POLITICA 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 ciudadano¹. Por lo

¹ 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 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

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

tanto, es un derecho de los ciudadanos y es un deber del Estado orientar su acción a las necesidades de la ciudadanía y ofrecer la información, trámites y servicios de manera eficiente, transparente y participativa para su mejor prestación. Siendo la información un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, se fomentará su producción y circulación fluida en todos los niveles, mediante la implementación de sistemas de información y de procesos que garanticen su adecuado flujo en todas las direcciones.

7.1.2.1. 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.

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

7.1.2.1.2. Orientaciones

1. 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:
 - a. 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.
 - b. Para el nivel profesional se mantendrá el lenguaje técnico original de la decisión y se podrá utilizar 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.
 - c. 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.
 - d. Para la ciudadanía, un lenguaje sencillo propio para medios masivos de comunicación.

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.

7.1.3. 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.

7.1.2.4. Política operativa. La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali dispondrá y desarrollará tecnologías de información y educación y hará uso de medios digitales-electrónicos para divulgar su quehacer administrativo ante públicos internos y externos para facilitar la accesibilidad al control ciudadano y dar cumplimiento al Pacto de Auditorías Visibles y Transparencia.

7.1.2.4.1. Lineamiento. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), como también medios electrónicos y digitales serán desarrollados e implementados por la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali para que la información sea distribuida brindando accesos a todos y todas, de manera ágil, oportuna y efectiva.

7.1.2.4.2. Orientación:

1. El Comité de Gobierno en Línea² 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 Electrónicos³.

² 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.

³ 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 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

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

2. Los contenidos manejados a través de los 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. Se debe tener en cuenta que 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 se deben usar 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 se deben utilizar términos en idiomas extranjeros. Cuando se hace necesario su uso, estos términos deben presentarse en 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.
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.
9. Los contenidos que el Estado ofrezca por medios electrónicos deben ser vigentes, relevantes, verificables, completos, que genere algún beneficio para los clientes y que no dé lugar a interpretaciones erradas. De igual forma, se debe evitar cualquier tipo de distorsión o interpretación tendenciosa de la información que va a ser publicada en medios electrónicos.
10. 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.
11. 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.

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.

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

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

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

13. Las imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico que se utilice, deben estar acordes con los textos. Cuando este tipo de material sufre algún tipo de tratamiento técnico (por ejemplo: montajes, composición, transparencias, etc.), se debe indicar claramente en el pie del material que éste ha sido tratado y ha sufrido modificaciones de su versión original.

14. Los contenidos provistos por medios electrónicos no pueden ser ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios, obscenos, porque atentan contra derechos fundamentales de los particulares. En todo momento se debe tener presente que se trata de la imagen del Estado.

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

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

17. 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.

18. 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 las personas o las instituciones.

19. 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.

20. 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.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

COMUNICACIÓN PÚBLICA

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

21. Las obras protegidas por el derecho de autor que se encuentren dentro del portal municipal hacen parte del patrimonio de la entidad pública 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.

22. 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.

23. 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.

24. 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.

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

26. 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.

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

- a) Información general de la entidad y los canales de atención al ciudadano en www.gobiernoenlinea.gov.co. Así mismo, 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

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

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a las sedes y/o sucursales.

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, dirección de 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 al 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 se debe manejar alguna 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



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

COMUNICACIÓN PÚBLICA

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

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 mismas indicaciones señaladas anteriormente para los trámites.

p) Información sobre la contratación. Enlace en la página inicial, mediante 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 Se debe publicar la información relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño y los resultados mensualizados frente a las metas.

t) Plan de Mejoramiento, se deben publicar cada tres meses (octubre, enero, abril y julio de cada año) los informes remitidos a la Contraloría municipal sobre el Plan de Mejoramiento de la entidad.

u) Servicios de información. Información para niños, sobre la entidad y sus actividades dirigida para los niños, de acuerdo con las indicaciones definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

w) 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.

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

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

- 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.
- 1) 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:

- a) 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).
- b) Territorios. Información general de las comunas, barrios, corregimientos y veredas.
- c) Mapas, como mínimo, mapas geográfico, político y territorial.
- d) Indicadores de población, salud, educación, servicios públicos, meteorología, socio económicos, entre otros.
- e) 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.
- f) 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.
- g) Turismo, sitios para visitar, principales festividades, directorio turístico (hoteles, posadas, restaurantes, entre otros) e indicaciones sobre cómo llegar al municipio.

7.1.3.1. Política Operativa. La Administración Central informará periódica y sistemáticamente a sus usuarios y/o ciudadanía sobre sus actuaciones y los resultados de su gestión, permitiendo a las colectividades el control social y ciudadano, mecanismos de rendición de cuentas, la promoción de la cultura de la legalidad y la imagen de una administración transparente y eficiente.

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.

7.1.3.2. Lineamiento. Con el objetivo de informar y rendir cuentas periódicas a los usuarios o ciudadanía se realizará una vez al año una Audiencia Pública con la participación de la comunidad. El Portal municipal y las carteleras serán canales de información para la divulgación periódica de las ejecutorias de la administración municipal.

7.1.3.3. Orientaciones:

1. La Rendición de Cuentas ante la comunidad se realizará conforme al Decreto 0024 de 2005 “Por medio del cual se establece la metodología de las audiencias de rendición de cuentas en el Municipio de Santiago de Cali”.
2. Será responsabilidad del Departamento Administrativo de Planeación Municipal, consolidar el informe técnico de Rendición de Cuentas que será publicado en el portal municipal un mes antes de la realización de la Audiencia Pública.
3. Será responsabilidad de cada dependencia de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, colaborar con la convocatoria pública a este evento masivo donde es fundamental la participación ciudadana.
4. La Oficina Asesora de Comunicaciones socializará la Rendición de Cuentas anual a través de una estrategia de medios para su divulgación y publicidad. Igualmente, apoyará a las diferentes dependencias en la divulgación de rendición de cuentas mensualizada hacia la ciudadanía.
5. 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.

7.1.3.2. 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.

7.1.3.2.1. 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. 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.

7.1.3.2.2. Orientación

1. El Plan Institucional de Capacitación desarrollará jornadas de formación tendientes a fortalecer las competencias comunicativas para los servidores públicos. La Oficina Asesora de Comunicaciones apoyará la divulgación de esta tarea con los insumos que emane la Dirección de Desarrollo Administrativo.

2. El Proceso de Talento Humano deberá fomentar actividades y acciones que refuercen el sentido de pertenencia, las cuales deberán estar contenidas en un Plan Estratégico de Recursos Humanos o programa similar desarrollado por la Dirección de Desarrollo Administrativo. La divulgación y socialización de actividades las realizará la Oficina Asesora de Comunicaciones, bajo los lineamientos y directrices de la Dirección de Desarrollo Administrativo.

7.1.3.5. 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.


7.1.3.5.1. 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.

7.1.3.5.2. Orientación:

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.

7.1.4. 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.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>
---	---

7.1.4.1. Política Operativa

En estricto cumplimiento de la normatividad de 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 de cualquier índole que así lo requieran.

7.1.4.1. Lineamiento. Todo proceso de contratación o convocatoria en general que así lo requiera 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.

7.1.4.2. 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 en especial por las veedurías, a través de los 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 un mecanismo de consulta permanente del plan de gestión contractual.
3. Será responsabilidad de cada dependencia publicar en el portal municipal, los procesos de contratación de licitaciones y/o necesidades de contratación de cualquier índole.
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. Se informará a todos 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.

7.1.5. QUINTA POLÍTICA DE DIRECCIÓN. VOCERÍAS INSTITUCIONALES.

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

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

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

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

7.1.5.2. 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.

7.1.5.3. 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 presente PCOI.
2. La Administración Central Municipal 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 los voceros institucionales las directrices para el suministro de información a la comunidad y a los medios de comunicación.
3. Se realizará seguimiento a la labor de los voceros institucionales con el fin de emprender acciones de mejoramiento continuo.

7.1.6. 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 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 y la autonomía de los medios y exigirá de éstos apego a la verdad e imparcialidad.

7.1.6.1. 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.

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.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>
---	---

7.1.6.2. 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.

7.1.6.3. Orientación:

1. La Oficina Asesora de Comunicaciones mantendrá relaciones permanentes y de calidad 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.
3. Los voceros serán puntuales cuando se cite a una rueda de prensa.
4. Ningún vocero está autorizado para dar declaraciones personales utilizando los medios institucionales de comunicación de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali


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

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

7.1.6.2.2. 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, a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones asignará la pauta publicitaria de la Administración Central.
2. Todas las oficinas de comunicaciones o asesorías externas en esta materia, que contrate la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, deberán someterse a los lineamientos y políticas de relación con los medios definidas en el PCOI.

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.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>
---	---

7.1.6.3. 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.

7.1.6.3.1. 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.

7.1.6.3.2. Orientación:

1. Será responsabilidad de la Oficina Asesora de Comunicaciones reunir periódicamente al equipo de comunicadores, capacitarlos y definir las pautas a seguir en los procesos de comunicación organizacional, 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 desempeño de su labor.

7.1.6.4. 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.


7.1.6.4.1. 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.

7.1.6.4.1.1. Orientaciones:

La Oficina Asesora de Comunicaciones contratará una empresa especializada en el tema de medición de impacto de mensajes y productos para verificar la efectividad de los mismos, a fin de efectuar mejoras para ofertar productos, cada vez, de mejor calidad.

7.1.7. SÉPTIMA POLÍTICA DE DIRECCIÓN. INTERACCIÓN INFORMATIVA CON LOS ORGANISMOS DE CONTROL.

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.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>
---	---

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.

7.1.7.1. 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.

7.1.7.2. Lineamiento. Los informes mensuales de gestión que realice cada dependencia, en cumplimiento de una directriz municipal, serán publicados en la cartelera de cada dependencia y en el portal municipal.


7.1.7.3. Orientación:

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

7.1.8. 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.

7.1.8.1. Política Operativa. La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali contará con un procedimiento en la Oficina Asesora de

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>
---	---

Relaciones Públicas y Protocolo que permitirá la interrelación con otras entidades.

7.1.8.1 2. 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 establecerían 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.

7.1.8.2. 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.

7.1.8.2.1. 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.

7.1.8.2.2. 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.

8. MARCO DE REFERENCIA

- 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 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 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”.

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

SISTEMAS DE GESTIÓN
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

- LEY 43 del 29/10/1.913 “Provee a la conservación de ciertos documentos oficiales”.
- 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 Nacional N°1599 del 20/05/2005 “por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005”.
- 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°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”.
- 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)
- 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.
- Igualmente, las Guías del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- en lo relacionado con: la Evaluación de la Gestión Pública: herramienta para el ejercicio del control social; Guía de Rendición de Cuentas de la Administración Pública a la Ciudadanía y el Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública
- 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.
- Modelo de Comunicación Pública, Organizacional e Informativa para entidades del Estado. Casals y Asociados. Marzo 2004.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>
---	---

Elaborado por:	Cargo: No Aplica	Fecha: /jul/2009	Firma
Revisado por:	Cargo:	Fecha: /jul/2009	Firma
Aprobado por:	Cargo:	Fecha: /jul/2009	Firma