



Seguimos Avanzando en Comunicación

Plan Estratégico de Comunicaciones

Secretaría General

Oficina de Comunicaciones

Alcaldía de La Estrella

2017-2019

Plan Estratégico de Comunicaciones

El Plan Estratégico de comunicaciones de la Alcaldía de La Estrella, está encaminado al alcance de metas para el cuatrienio 2016 -2019, establecidas en el Plan de Desarrollo “La Estrella -Seguimos avanzando” Este tiene como estrategias de desarrollo cuatro dimensiones: social, económica, ambiental e institucional, siendo esta última el eje transversal que se encarga de fortalecer un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, físicos, y financieros, orientados al fortalecimiento administrativo y desempeño institucional.

La formulación del Plan de Desarrollo es una apuesta al desarrollo social con enfoque territorial, el cual es el resultado de la construcción colectiva para dar cumplimiento al programa de gobierno, bajo una perspectiva de desarrollo metropolitano; por ello, para alcanzar el propósito planteado en la visión y misión se requiere de la participación activa de la comunidad como de los demás actores sociales y económicos del municipio; así como la articulación de los programas de las diferentes agencias públicas y privadas que operan en el territorio municipal.

El Plan de Comunicaciones se enmarca en el cumplimiento de la ley de 1712 del 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

En el Manual para la Implementación de Gobierno en Línea, los cuales indican a las entidades contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas mediante el aprovechamiento de las TIC. Adicionalmente, la información del Estado debe ser entendida como un bien público y un derecho de los ciudadanos.

Es un deber que orienta las acciones del Estado a suplir las necesidades informacionales de cada colombiano en cuanto a las actividades, trámites y servicios que ejecuten las entidades. A través de los Planes de Comunicación se determinará la estrategia y sus respectivas acciones que se implementarán en temas concernientes con la comunicación, divulgación y uso de la estrategia de Gobierno en Línea, tanto en la esfera interna y externa del municipio.

Este contempla el desarrollo de varias acciones relativas a la comunicación organizacional, pues en el aspecto humano de los funcionarios y sus relaciones interpersonales, existe un vacío que puede incidir negativamente en el ambiente laboral y obstaculizar el cumplimiento de la misión.

Por eso se requiere que todos los empleados tomen conciencia de su responsabilidad como miembros de un ente público, y comprendan que trabajan para y por la ciudadanía; dando ejemplo de la calidad de su trabajo

y una adecuada atención a los usuarios; esa es la manera de fortalecer la entidad.

Así mismo, resalta la importancia que merece el manejo y la transmisión de información entre empleados, dependencias y ciudadanía en general; a través del fortalecimiento de la rendición de cuentas a la sociedad, se proponen, entonces, varias acciones para que se considere la información un activo de alto valor para contribuir al mejoramiento del clima organizacional y la gestión institucional. Lograr este propósito exige minimizar costos y utilizar prioritariamente los medios de comunicación interna de la Alcaldía (cartelera, boletines, redes sociales, correo institucional y plataforma de correos masivos).

Objetivos

Objetivo General:

Diseñar un Plan Estratégico de Comunicaciones que facilite la difusión y el acceso a la información para los diferentes públicos de la Alcaldía de La Estrella periodo 2017-2019.

Objetivos Específicos

- Fundamentar las funciones del equipo de trabajo de la Oficina de comunicaciones.
- Promover campañas de sensibilización, promoción y difusión que fomenten el cumplimiento de la estrategia Gobierno en Línea, transparencia y acceso a la información.
- Plantear estrategias para incrementar el acceso a la información que produce la entidad en los sectores rurales.
- Crear piezas gráficas y audiovisuales que mejoren la apertura y visibilidad de los canales de comunicación con la ciudadanía.
- Impulsar acciones dentro de la organización (plan de capacitación, manual de identidad institucional, entre otros.) que incentiven la productividad, el trabajo en equipo y un buen clima organizacional.
- Fomentar el uso de canales de comunicación interno formales, que faciliten el desarrollo y cumplimiento de las actividades que benefician la organización y que

a su vez sirvan para disminuir elementos perjudiciales como el ruido, el rumor y el mal clima organizacional.

- proyectar estrategias para el manejo adecuado de las redes sociales y mejoramiento en su contenido.
- Propiciar un contacto adecuado con los medios de comunicación procurando una mayor cobertura y reconocimiento de la entidad por parte de la comunidad.

Estructura del plan integral de comunicación

La Administración Municipal de La Estrella adoptará el plan integral de comunicaciones, como un instrumento de primer orden que servirá para indicar las estrategias comunicacionales, las cuales están direccionadas en comunicación interna y externa, llevando a cabo 7 políticas (formación y conocimiento, identidad y personalidad corporativa, apertura y visibilidad en la comunicación con la ciudadanía , redes sociales-marketing digital, relaciones públicas, transparencia y acceso a la información, calidad) con sus respectivas estrategias y orientaciones operativas.

“Endomarketing”

La Alcaldía de La Estrella realiza el proceso de comunicación interna con los funcionarios responsables de procesos a través de los medios existentes en la entidad como son: expresión verbal, contacto personal y telefónico, circulares, memorandos, carteleras, correo electrónico y la página web del municipio www.laestrella.gov.co.

El plan de comunicaciones dará los lineamientos para realizar la divulgación de la información a todos los niveles de la Entidad a través de los medios y canales internos oficiales, teniendo en cuenta su relevancia e incidencia en los procesos administrativos. De esta manera, el plan de comunicaciones también contendrá

estrategias para atacar temas críticos y así dar paso a la socialización de la información cuando ésta se convierta en noticia, es decir, cuando ésta influya en la imagen y funcionamiento de la Alcaldía, y exija una toma de decisiones oportuna.

Estrategia 1: La comunicación en la Alcaldía deberá garantizar el flujo ascendente, descendente, cruzado y horizontal de la información, para propiciar la toma acertada de decisiones, mediante canales de comunicación permanentes y sistematizados que transmitan la información necesaria.

Orientaciones operativas:

El sistema de carteleras internas ubicadas en sitios estratégicos de la planta física con gran afluencia de público, se utilizará para socializar los informes, eventos y noticias generadas por la prensa regional y nacional, asimismo como información de interés general para los funcionarios de la Entidad.

Recepción de documentos es un mecanismo que se ha fortalecido en la Alcaldía permitiendo un registro sistemático de los oficios que se envían entre los diferentes despachos - cada dependencia archiva una copia - la entrega de dicha documentación es eficaz para que los funcionarios reciban la información y actúen oportunamente.

El correo institucional sirve como herramienta que propicia la fluidez de la información interna entre los empleados que cuentan con un usuario.

Implementación de la intranet, como un soporte en la comunicación interna que facilitará la comunicación de todos los funcionarios.

Política de formación y conocimiento

Estrategia 2: Los líderes de las dependencias promoverán la divulgación y conocimiento de los planes, programas, proyectos y códigos de la Alcaldía, al igual los empleados 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 de las demás áreas de la institución.

Orientaciones operativas:

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

Los líderes deberán transmitir por medio de 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 la responsabilidad en forma oportuna y su pronunciamiento llegue a los colaboradores que originan el proceso comunicativo.

Sondear el conocimiento que los empleados tienen respecto a los planes, portafolio y códigos institucionales, mediante la evaluación de compromisos adquiridos y delegados en las reuniones y comités de trabajo.

Fomentar el diálogo, la colaboración y las relaciones socio-laborales, promoviendo así el trabajo en equipo y la cooperación entre las dependencias.

Actualizar el formato de la evaluación e interpretación de la información recopilada durante la realización de los eventos institucionales, culturales,

recreativos, académicos, comunitarios y/o sociales promovidos por la Administración Municipal.

Estrategia 3: Generar espacios, campañas y programas de motivación al trabajo colectivo e interdisciplinario que reúne diferentes saberes y aptitudes entre sus integrantes y que beneficia a cada uno de los miembros y al grupo en general dentro de la búsqueda de un propósito en común, además el diálogo entre los empleados para que de las diferentes opiniones contribuyan a un propósito en común.

Orientaciones operativas

Crear campañas que ayuden a la promoción del trabajo en equipo y la cooperación entre las dependencias.

Generar encuentros y conferencias de motivación laboral y riesgos públicos programados por el área de Talento Humano, para las diferentes dependencias, en los que se traten temas de interés y utilidad común como: las ventajas del trabajo en equipo, resolución de conflictos, respuesta en caso de un accidente o emergencia, entre otros. Estos espacios tienen por objetivo propiciar la integración entre los empleados y delegar responsabilidades.

Realizar conversatorios sobre participación ciudadana y pedagogía social, atención al usuario y manejo de actitud.

Estrategia 4: Para generar sentido de pertenencia con los funcionarios a su cargo, los directivos desarrollarán un estilo de comunicación tendiente a fortalecer la identidad institucional y la visión compartida.

Orientaciones operativas:

Actualizar el manual de identidad institucional de la Administración Municipal, incluyendo las plantillas, formatos y demás piezas estandarizadas para la preservación de la imagen.

Los líderes de procesos se reunirán cada mes con los funcionarios de su dependencia, con el propósito de conversar sobre aspectos específicos de sus actividades.

Con el objetivo de mejorar el ambiente laboral y fortalecer el clima organizacional, la alta dirección programará talleres dinámicos que socialicen temas como: códigos de ética, Plan de Desarrollo, Plan de Ordenamiento Territorial, Buen Gobierno, entre otros.

Diseñar los fondos de pantalla institucionales y el boletín 'Línea Naranja' para el desarrollo de campañas de comunicación interna.

Estrategia 5: Para mejorar las interacciones comunicativas de los funcionarios y con los diferentes públicos de la Alcaldía, el grupo de comunicaciones acompañará el proceso comunicacional de cada secretaría o entes descentralizados de la Administración.

Orientaciones operativas:

Recolectar información de las dependencias de la Administración Municipal y de los eventos externos para la elaboración de boletines y comunicados que se emitirán a los diferentes públicos tanto internos como externos.

Realizar el registro fotográfico de las actividades y eventos institucionales internos que se lleven a cabo, según la secretaría y ente descentralizado.

Difusión de información a nivel interno (correo institucional, carteleras, cartas de oficio, circulares y medios internos que se implementen).

Asesorar a las secretarías en el diseño y la difusión de la imagen corporativa, boletines internos de acuerdo al Plan de Desarrollo, así como en las actividades de divulgación.

Diseñar las campañas institucionales internas que generen bienestar laboral.

Mantener actualizadas las carteleras institucionales de la planta física y las dependencias descentralizadas. Se debe definir el tema y las secciones informativas, debe incluir el diseño del cabezote, los rótulos de sección, el banner con los datos de contacto y redes sociales de la Administración Municipal.

Con base en los recursos disponibles y el apoyo de la Oficina de Comunicaciones y del área de Talento Humano, se realizarán talleres sobre el desarrollo de competencias comunicativas estratégicas, buscando mejorar la capacidad de escucha, argumentación y deliberación de los funcionarios.

La Alcaldía actualizará de forma anual a los funcionarios en el uso y manejo de herramientas de información, enmarcado en la Estrategia de Gobierno en Línea, con el fin de familiarizarlos con sus ventajas y el aporte que hacen al desarrollo de la gestión institucional.

Estrategia 6: La comunicación interna de carácter organizacional debe proponerse mecanismos y procedimientos que garanticen un adecuado lineamiento de los empleados con respecto al Plan de Desarrollo Institucional. Para ello se realizarán procesos de inducción y reinducción a todos los empleados y contratistas

de la Alcaldía con el fin de darles a conocer el Plan de Desarrollo, resultados, avances y desarrollo de la gestión.

Todo funcionario que se vincule a la Alcaldía recibirá una inducción, que incluirá los temas de carácter laboral, disciplinario y legal, abordará el estudio del Plan de Desarrollo, misión, visión y valores adoptados por la entidad.

Orientaciones operativas

Actualizar y mejorar el manual de inducción de La Alcaldía de La Estrella, el cual incluya estrategias dinámicas que se apoyen en el uso de las nuevas tecnologías.

Crear un video institucional que apoye el proceso de comunicación interna y a la vez facilite la presentación de la organización.

Será responsabilidad del área de Talento Humano liderar el proceso de inducción, diseñar e implementar los contenidos relativos a la información de carácter laboral y disciplinario que se le indique al empleado, así como los contenidos del manual de funciones y/o actividades de su propio cargo.

En todo proceso de inducción se programará la participación de uno o varios directivos de diferentes áreas para ser los encargados de socializar las políticas de la entidad, sensibilizar y motivar a los servidores públicos.

Estrategia 7: Los empleados vinculados a la Alcaldía recibirán anualmente un proceso de reinducción estratégica, con el propósito de lograr su adecuada alineación con los resultados, avances, reenfoques y desarrollo de la gestión.

Orientaciones operativas

Las sesiones del proceso de reinducción serán conducidas siempre por un directivo que tenga bajo su responsabilidad el tema del área de Talento Humano, para incentivar la promoción de la libre discusión y el análisis de los empleados acerca de los resultados de la gestión.

Comunicación externa

La perspectiva de la administración pública como un servicio se hace visible a través de la ejecución de los procesos comunicacionales que permite prestar una atención integral, respetuosa y equitativa al ciudadano, la cual garantiza que la comunicación externa y la rendición de cuentas sean los ejes fundamentales sobre los cuales se dé cumplimiento a los principios de integridad y transparencia administrativa.

La comunicación con los demás entes de orden local, regional y nacional será oportuna, pertinente y en beneficio de los intereses municipales, para lo cual se establecerán canales y procedimientos que garanticen fluidez y claridad en las relaciones comunicativas. Por ello se crearán interacciones con los entes del entorno local, regional y nacional hacia la construcción de un trabajo concertado y colaborativo.

Política de identidad y personalidad corporativa

Estrategia 1: Con el propósito de construir la identidad corporativa, todas las publicaciones, informes y presentaciones de la Alcaldía contendrán la imagen y el slogan de la Entidad.

Orientaciones operativas:

Elaborar un manual de imagen que lleve los lineamientos del manejo adecuado de la imagen.

La información oficial y los documentos públicos generados en la Alcaldía deberán seguir las pautas de presentación e identificación establecidas en las directrices sobre imagen corporativa.

Producir y socializar las plantillas para presentaciones, diseños gráficos, audiovisuales, slogan y materiales de apoyo.

Política de apertura y visibilidad en la comunicación con la ciudadanía

Estrategia 2: La Alcaldía dispondrá de mecanismos para escuchar en forma oportuna y sistemática los requerimientos y necesidades de la ciudadanía, procesarlos y adoptar las medidas pertinentes para satisfacerlos, de acuerdo con las competencias y posibilidades de la entidad.

Orientaciones operativas:

Dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRDF) de los ciudadanos, de manera oportuna y clara.

La Secretaría General informará sobre las insatisfacciones de los usuarios con respecto al servicio prestado.

La alta dirección valorará los casos, los pondrá a consideración en la solución de los inconvenientes presentados por la insatisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado.

Estrategia 3: elaborar estrategias que contribuyen al eficaz desarrollo de los eventos institucionales, culturales, recreativos, académicos, comunitarios y/o sociales promovidos por la Administración Municipal.

Orientaciones operativas:

Ejercer labores de corresponsalía y reportería en los eventos y actividades de la Administración Municipal.

Designar un comunicador que acompañe cada evento según la temática y Secretaría encargada.

Recolectar información de las dependencias de la Administración Municipal y de los eventos externos que realiza, para la elaboración de boletines y comunicados que se emitirán a los diferentes públicos, tanto internos como externos

Crear una carpeta con los boletines y la reportaría gráfica realizada, la cual debe tener una previa edición según los lineamientos del manual de imagen.

Continúa actualización de la agenda de eventos institucionales, culturales, comunitarios, recreativos y de carácter social que se generan o son promovidos por la entidad en todo el territorio.

Formular estrategias para la recolección de bases de datos internas y externa.

Manejo e implementación de tácticas para el envío de información actualizada y pertinente, para lo que se hace necesario contar con una plataforma de correos masivos.

Realizar convocatorias a través de llamadas telefónicas a grupos comunitarios y comunales, sectores alejados del casco urbano y grupos sociales para que participen en actividades y eventos realizados por la Entidad.

Realizar un resumen de notas importantes, cuñas y programación relevante con el fin de hacer llamadas telefónicas mensuales a los habitantes del municipio que residen en sectores alejados y que no tienen fácil acceso a las redes sociales.

Realizar el registro fotográfico de las actividades y eventos institucionales que se lleven a cabo en los diferentes sectores del municipio.

Revisar el contenido y estilo protocolario para los eventos de rendición de cuentas de la administración municipal.

Revisar constantemente los quince (15) buzones de sugerencias ubicados en las diferentes Secretarías y entes descentralizados de la Administración Municipal, ya que estos suministran información relevante sobre cuál es la opinión de los empleados, usuarios y visitantes.

Desarrollo y activación de campañas institucionales de carácter externo que sirvan para promover y convocar en sectores alejados, los cuales no tienen acceso a la tecnología.

Crear un archivo físico y digital de las actividades desarrolladas en el área de comunicaciones.

Estrategia 4: realizar consejos de redacción con el objetivo de evaluar los procesos globales de la organización, eventos y actividades comunicacionales.

Orientaciones operativas:

Aplicar en el consejo de redacción realizado por el área de Comunicaciones, la socialización temas técnicos, logísticos y operativos de las diferentes actividades que se desarrollan en la Administración.

Fomentar la crítica, la argumentación y el debate entre los comunicadores, con el fin de lograr un ambiente más sano, en el que la participación y el mejoramiento continuo sean una constante.

Establecer una línea de acción, que puntualice lo que se pretende llevar a cabo y plantear tácticas relevantes de la comunicación estratégica que se está implementando actualmente.

Incentivar el ejercicio del periodismo, para lo cual es necesario investigar a profundidad, con el fin de brindar información permanente y actualizada.

Política de redes sociales y marketing digital

Estrategia 5: manejo y administración de plataformas de redes sociales y sitios web de la Administración Municipal, y con ello la producción y publicación de piezas gráficas y audiovisuales.

Orientaciones operativas:

Manejo y administración de las plataformas de redes sociales y sitios web de la Administración Municipal, a través de un 'Community Manager'.

Creación de contenidos para redes sociales y sitios web.

Desarrollo de informes cualitativos y cuantitativos acerca del monitoreo de las plataformas de redes sociales y sitios web de la Administración Municipal.

Realizar estudios estratégicos que permitan la actualización e implementación constante de las actividades, publicaciones en redes.

Producción de piezas interactivas, sonoras y audiovisuales, que sirvan para la promoción y difusión de programas, eventos y actividades de la Administración Municipal al igual que la promoción y posicionamiento de la marca institucional.

Producción y realización de piezas audiovisuales de promoción institucional o para estrategias comunicacionales.

Realización y producción de microprogramas, promos, spots y filminutos.

Producción, y realización de fotografías para diferentes campañas, piezas gráficas y digitales.

Diseñar piezas gráficas, virtuales y de audio que requiera la Administración Municipal para la divulgación y promoción de sus planes, programas y proyectos a la comunidad, como: papelería membrete, talonarios, logos, símbolos, afiches, vallas, volantes, pasacalles, boletines virtuales e impresos, banners, cartillas, plegables, tarjetas, periódicos, separatas, avisos, señalizaciones, perifoneo y cuñas, cumpliendo con los lineamientos para la preservación de la imagen institucional.

Conceptualización y desarrollo de estrategias y campañas Above The Line (ATL), Below The Line (BTL).

Implementar estrategias Search Engine Optimization (SEO), Search Engine Marketing (SEM), con el propósito de mejorar el posicionamiento del sitio web y aumentar el número de seguidores en las redes sociales.

Política de Relaciones Públicas

Estrategia 6: conservar un lugar en la agenda de los medios de comunicación, tanto a nivel local, regional y nacional.

Orientaciones operativas:

Actualizar y alimentar constantemente la base de datos de los diferentes medios de comunicación para la gestión de free press, con el fin de enviar información a contactos vigentes y pertinentes según el tema que se maneje.

Realizar comunicados de prensa e implementar la clasificación del comunicado que se realiza y se envía a los medios de comunicación de la siguiente manera:

- Informativo - Enunciativo (en situación de normalidad y proyección de futuro)
- Nota aclaratoria (en situación de desinformación)
- Declaración personal e institucional (en situaciones de desinformación).
- Carta abierta (en situaciones de riesgo promoción de ideas y valores).
- Manifiesto (en situaciones de crisis).

Redactar el boletín de prensa basados en los principios básicos de redacción (titulares, entradilla, texto) manejando siempre el interés del público, sin excesivos rodeos y primando el principio de la veracidad en la información.

Realizar comunicados de prensa audiovisual: comunicados de prensa de audio (audio News Release - ANR), comunicados de prensa en formato video (Video News Release- VNR) con el fin de abarcar las plataformas de medios como radio, televisión e internet.

Crear un Dossier de Prensa que sirva como presentación del Municipio en los grandes eventos realizados por la Administración Municipal, tales como: Mes del Adulto Mayor, Desfile de Mitos y Leyendas, Fiestas de la Virgen, Festival de Teatro, Fiestas de El Romeral, entre otros, así como en las ferias y eventos a los que sea invitado.

Implementar conferencias de prensa en casos de promoción y difusión de los grandes eventos y entrega de obras y cumplimiento de los índices y propuestas del Plan de Desarrollo “La Estrella Seguimos Avanzando 2016-2019” y/ o para la gestión de crisis de imagen, ya que esta servirá como instrumento “ofensivo” o “defensivo” según la situación.

Crear una Sala de Prensa online, la cual facilite la ampliación de los boletines de prensa publicados en redes sociales y enviados a través de correos electrónicos, además de una galería fotográfica y audiovisual, que permita a los periodistas y medios de comunicación tener una fuente de información más amplia con respecto a la organización.

Compra de pauta en medios locales, regionales y nacionales (radio, televisión, prensa, internet y medios alternativos).

Gestión para la realización de cuñas radiales, menciones y jingles.

Estrategia 7: la comunicación con la ciudadanía se hará bajo los principios de respeto, integridad y equidad, garantizando la prestación de un servicio de excelente calidad a los siderenses.

Orientaciones operativas

Los medios escritos, carteleras, boletines, página web, redes sociales, entre otros, permiten a los ciudadanos acceder al conocimiento del portafolio de servicios, Plan de Desarrollo, campañas de salud, entre otros, para que así puedan informarse permanentemente y accedan con facilidad a los servicios ofrecidos.

El buzón de sugerencias será utilizado por parte de la comunidad para brindar información acerca del adecuado e inadecuado servicio ofrecido en la Alcaldía.

Las carteleras serán ubicadas en lugares estratégicos de la entidad, en ella se encontrarán comentarios de los usuarios y funcionarios sobre la prestación del servicio y atención con calidad y humanismo.

Generar comunicación oportuna, pertinente y eficiente en beneficio de los intereses de la Entidad y la comunidad, posicionándose como una organización gubernamental que construye y defiende lo público a través de su orientación hacia el desarrollo y el bien común.

Permitir la visibilidad del ejercicio de la función pública en el ámbito interno y externo, específicamente con otras entidades del orden público y privado, con el propósito de formar alianzas, convenios y acuerdos que beneficien a la comunidad y a nuestros grupos de interés.

Política de transparencia y acceso a la información

Estrategia 8: charlas a usuarios y pedagogía en participación ciudadana, son los espacios para plasmar las necesidades que en materia de conocimiento y aplicación de los deberes, derechos y normas que se refieren a la prestación de servicios.

Orientaciones operativas:

Integrar acciones de contacto con el usuario que generen mayor satisfacción en la demanda de los servicios.

Promover la pedagogía al usuario por medio de mecanismos de difusión, comprensión y sensibilización de deberes y derechos de los ciudadanos, prestando así un servicio con calidad, humanismo y respeto.

De acuerdo con las directrices del Alcalde y sus secretarios de despacho programar la realización de charlas pedagógicas que contribuyan al conocimiento de los programas que ofrece la Administración Municipal.

Promover y divulgar los diferentes tramites que tiene estipulados la Entidad de cara al ciudadano.

Estrategia 9: Se informará a todos los oferentes, de manera amplia y suficiente, las razones técnicas, económicas y legales que conduzcan a la toma de decisiones en los procesos de contratación.

Orientaciones operativas:

Publicar las convocatorias contractuales en el sistema electrónico de contratación pública SECOP o Colombia compra eficiente.

Publicar en las carteleras informativas información sobre apertura y la consecución de contratos bajo cualquier modalidad.

En cumplimiento de la normatividad vigente, la celebración, ejecución y liquidación de contratos será responsabilidad del Alcalde o de quien él delegue, y estarán a la vista de las veedurías y la ciudadanía.

Promover la consulta ciudadana sobre los procesos contractuales, expuestos en diferentes medios electrónicos y físicos.

Estrategia 10: Promocionar e implementar mecanismos que fomenten la cultura del cumplimiento de la estrategia Gobierno en Línea y transparencia y acceso a la información.

Orientaciones operativas:

Difundir los resultados de la gestión y la utilidad de los sistemas de información como un medio eficaz para fortalecer los conceptos de control social y gestión administrativa y darlos a conocer a los diferentes públicos.

Divulgación y promoción de la apertura de datos y uso en el desarrollo de los servicios y trámites implementados, para la realización de ejercicios de participación ciudadana, políticas y normas de seguridad.

Realizar un plegable con el portafolio de servicios, horario y requisitos de atención.

Enviar circulares informativas sobre procesos y principales proyectos institucionales que están en ejecución, próximas actividades a realizarse, cumplimiento de las metas.

Recopilar la información requerida en la Ley 1712 de 2014, en las diferentes dependencias de la entidad, para ser cargadas en el sitio web institucional.

Verificar y actualizar la información que se encuentra publicada en portal institucional, con las diferentes dependencias responsables de la información.

Verificar y levantar en un formato cuáles son las solicitudes de información más recurrentes de cada una de las dependencias de la entidad y convertirlas en dato abierto, para que sean registrados en el portal de datos abiertos.

Mantener actualizada la información de los datos abiertos registrados por la entidad.

Diseñar y estandarizar todo el material comunicacional requerido para los ejercicios de rendición de cuentas durante la vigencia de 2016-2019 como: el aviso de convocatoria pública de la rendición de cuentas, el comunicado para sensibilizar a los servidores públicos sobre la rendición de cuentas, la tarjeta de invitación al

evento de rendición de cuentas, el formato para la formulación de preguntas y propuestas durante el desarrollo del evento de rendición de cuentas, la encuesta de convocatoria requerida en el sitio web y la encuesta para la evaluación del evento público de rendición de cuentas.

Actualizar de manera permanente las noticias que se publican en el 'home' de la página web institucional www.laestrella.gov.co como: noticias, boletines, banners, volantes y videos, todo esto bajo el marco legal de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Elaborar actividades para la socialización de la estrategia de Gobierno en Línea de la Administración Municipal.

Apoyar la implementación de los cuatro ejes de la estrategia de Gobierno en Línea, TIC para el Gobierno Abierto, TIC para servicios, TIC para la gestión, Seguridad y privacidad de la información.

Estrategia 11: La Alcaldía implementará a través del programa "Alcaldía en Mi Barrio" un consejo comunitario y otros espacios que servirán como rendición de cuentas a la sociedad, la cual posibilitará la información oportuna de los resultados más importantes de la gestión administrativa de la Entidad.

Orientaciones operativas:

Convocar a las comunidades barriales mediante medios publicitarios como cuñas, volantes, pasacalles, afiches, etc.

Realizar eventos barriales en los cuales se congregate el mayor número de siderenses para prestarles algunos de los servicios ofrecidos en la Administración Municipal en cada uno de los barrios.

Disponer de la organización logística para la correcta disposición e instalación de los equipos y enseres necesarios para que el Alcalde, los Secretarios de Despacho, contratistas y entes descentralizados de la Administración Municipal puedan llevar a cabo la atención oportuna a la comunidad.

Realización de una jornada cultural y artística en cada barrio y/o vereda con la presentación de grupos artísticos, puestas en escena, periódicos murales, talleres artísticos, entre otros, para lo cual se deberá disponer de un presentador para cada evento en los barrios y/o veredas.

Disposición de puestos de información para todas las Secretarías de Despacho de la Alcaldía y Entes Descentralizados en cada barrio y/o vereda en la que se lleve a cabo un evento.

Realizar una avanzada en el sector dónde se desarrollará el programa, con el fin de recolectar información acerca de las necesidades diligenciando un formato.

Actualizar y entregar al Sistema de Control de asistencia en el formato De Calidad o de avanzada para la Rendición de Cuentas, con el fin de que sea aprobado e implementado.

Realizar encuestas de impacto a la comunidad (Alcaldías en mi Barrio), dónde se recolecta información sobre las necesidades y programas específicos de la ciudadanía.

La Secretaría General asesorará al Alcalde sobre la oportunidad y pertinencia de hacer una rendición de cuentas que debe efectuarse.

Política de calidad

Estrategia 12: Cumplir con los procedimientos y políticas establecidas en el Sistema de Gestión de la Calidad (proceso comunicaciones. Procedimientos: Para

la elaboración de piezas gráficas, para las comunicaciones internas, para las comunicaciones externas).

Orientaciones operativas:

Realizar las acciones pertinentes para cumplir con los indicadores requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad.

Estrategia 13: Elaborar y socializar las estrategias comunicacionales para el cumplimiento de Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Orientaciones operativas:

Acompañar los procedimientos de atención al ciudadano, contribuyendo en la resolución de los diferentes requerimientos, inquietudes, quejas y reclamos que estos efectúen, durante la realización de los diferentes eventos que se promuevan por la entidad en los diferentes sectores del territorio siderenses (a través de encuestas dónde se evalúan el impacto a la comunidad).

Contribuir en la resolución y registro de los diferentes requerimientos, inquietudes, quejas y reclamos que estos efectúen, bien sea personalmente, por vía telefónica o electrónica.

Realizar todas las encuestas telefónicas de satisfacción del servicio al ciudadano.

Realizar informes de Gestión de Austeridad y Seguimiento a los Indicadores, con el fin de presentar datos específicos de los índices de cumplimiento de la oficina de comunicaciones.