MANUAL ESTRATEGICO DE COMUNICACION PÚBLICA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN LUIS DE PALENQUE

La comunicación pública, es un tema que es aún desconocido por las entidades del Estado, es por esto, y de acuerdo a lo establecido en el Modelo Estándar de Control Interno en el Eje transversal de comunicación e información dentro de la nueva estructura del modelo, la Comunicación Pública, se destaca por la necesidad de diseñar de manera técnica planes de comunicación estratégica que unifiquen criterios y marquen el derrotero por donde debe transcurrir la práctica comunicativa de las entidades del Estado.

En términos generales, se puede decir que dentro de las Instituciones del Estado (así como en algunas privadas), la comunicación tiene dos objetivos fundamentales: cuidar la imagen de los directivos y administrar las relaciones con los medios de comunicación.

MODELO DE COMUNICACION PÚBLICA ORGANIZACIONAL E INFORMATICA PARA ENTIDADES DEL ESTADO –MCPOI

El MCPOI ofrece las herramientas conceptuales y metodológicas necesarias para direccionar la comunicación en las entidades del Estado como un instrumento de apoyo a su gestión estratégica.

El modelo parte de evaluar una realidad común a todas las entidades, para formular un ordenamiento de los horizontes de sentido que la comunicación debe proponerse fortalecer en ellas, establecer unas líneas de acción a partir de los cuales definir los temas críticos de la entidad y postular unos imaginarios, también particulares de cada entidad, que puedan transformar su cultura organizacional. Desde el punto de vista metodológico, el modelo es una herramienta para la planeación estratégica de la comunicación, que le define un objetivo y le formula un propósito y una finalidad a la práctica comunicativa en estas entidades.

Objetivo

El objetivo del MCPOI es institucionalizar la comunicación dentro de la Alcaldia Municipal de San Luis de Palenque como un eje estratégico y por consiguiente transversal a su estructura organizacional y a la manera como le dan cumplimiento al principio constitucional de publicidad y la figura de rendición de cuentas a la sociedad.

Propósito y Finalidad

El propósito y la finalidad del Modelo de Comunicación Pública Organizacional Informativa, MCPOI, se deriva de la naturaleza misma del Estado, que es, finalmente, la naturaleza de sus entidades y se encuadran en el fortalecimiento de lo público como vocación y razón de ser del Estado Social de Derecho.

- Propósito: El MCPOI tiene como propósito construir en la cultura organizacional de las entidades el imaginario del sentido de lo público y de la función del Estado como administrador de lo público.

- Finalidad: la finalidad del MCPOI está encaminada a introducir en la cultura organizacional de las entidades la noción de que administrar lo público significa generar confianza en el Estado.

Campos, categorías y ejes temáticos

El cuadro siguiente presenta los campos, las categorías y los ejes temáticos definidos por el MCPOI:

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

Cuadro 1. Campos, ejes temáticos y categorías del MCPOI

El MCPOI concentra su acción en tres campos de actuación:

- Comunicación Organizacional: Campo de actuación de la comunicación que busca garantizar la organización y coherencia de las entidades desde el punto de vista de la adecuada articulación de principios y acciones para lograr el propósito misional.

- Comunicación Informativa: campo de actuación de la comunicación que busca garantizar que las entidades se expresen frente a la sociedad y le comuniquen su relato.

- Rendición de Cuentas a la sociedad: Subcampo derivado de la comunicación informativa, específico de las entidades del Estado y que solamente es posible desde una práctica de la comunicación organizacional fundada en la aplicación del precepto constitucional de la publicidad. La rendición de cuentas a la sociedad es complementaria de la rendición de cuentas a los organismos de control que está reglamentada por la ley.

Para trabajar estos campos, el MCPOI postula tres categorías de análisis, cada una de estas categorías desagregada en ejes temáticos que las aterrizan en la práctica cotidiana de la comunicación en las entidades.

- Apertura: Es la capacidad organizacional de resonar, de estar abierta. La entidad pública, de manera particular, se debe a sus audiencias externas, existe justamente en función de la ciudadanía y para ello debe ser receptiva y desarrollar en los servidores públicos una cultura .de servicio.

- Receptividad: Las entidades deben desarrollar mecanismos para estar abiertas a la comunidad a través de acciones comunicativas concretas, es decir, que no solamente deben escuchar sino que deben ser receptivas.

- Actitud de Servicio: El servicio significa renunciar a la arrogancia y entender que la entidad existe para el servicio, que ha de asumirse como prestadora de servicio, lo cual debe traducirse en un modo de relacionarse con la comunidad en términos comunicativos de amabilidad, sencillez y calidez y en el hecho de que tanto la actitud institucional como de las personas que la representan no sea de prepotencia sino de disposición.

- Interlocución: La interlocución es la capacidad de construir sentido compartido, visión compartida. Hay interlocución cuando el dirigente y la organización desarrollan la capacidad de dialogar y están abiertos a conversar, a interactuar con sus equipos de trabajo.

- Visión Compartida: La visión compartida hace referencia a aquellos elementos orientadores, de contenido y no formales, que en términos no solamente éticos sino desde otros horizontes políticos, culturales y administrativos, pueden convertirse en lugares de reconocimiento donde sea posible construir acuerdos organizacionales.

- Trabajo Colaborativo: En las entidades del Estado la comunicación debe contribuir a la promoción de un estilo de trabajo organizacional

participativo. Para ello deben tenerse en cuenta el estilo de dirección y la construcción de redes de ayudas mutuas.

- Sistematización: Busca volver el saber conocimiento, ponerlo en términos de teoría, para poder devolverlo a la sociedad de tal manera que esta no solamente pueda conocerlo sino utilizarlo. Las entidades deben definir e implementar métodos y procedimientos de recuperación, procesamiento y sistematización de la información, que les permitan, además de darle publicidad a sus actuaciones, lograr que efectivamente todos, adentro y afuera, conozcan y entiendan cómo y porqué realizan su proyecto misional.

- Socialización de la Información: Cuando el directivo asume su responsabilidad de interlocución debe generar en la entidad unas formas de conversación a través de las cuales se hable y se escuche y no simplemente se asuman sus directrices como instrucciones que los demás deben seguir y replicar. Para romper con ese estilo autoritario y buscar que la interlocución logre convocar, seducir y alinear, se requiere la socialización cotidiana de la información, de tal manera que el colectivo disponga de todos los elementos necesarios para conocer y dimensionar su labor en sintonía con el proyecto misional.

- Visibilidad: Al hacer visible la gestión, al contar e informar lo que se está haciendo, el directivo y el gobernante no solamente informan los resultados de su gestión sino que demuestran que no la han estructurado en su beneficio personal, pues quien se beneficia personalmente no rinde cuentas y por el contrario procura ser opaco, no ser visible, mantenerse oculto. Cuando se es visible se genera confianza y se construye por consiguiente la idea de lo público, de que la entidad es de la comunidad.

- Publicidad: Cuando se propone que la entidad sea visible y que los mandatarios hagan visible su gestión, lo que se busca es que construyan su relato y cuenten de manera constante, tanto interna como externamente, como están actuando y cuáles han sido los resultados de su gestión.

- Posicionamiento: La comunicación hacia fuera debe estar enfocada a hacer visible la gestión, a mostrar cómo está actuando la entidad y qué resultados ha obtenido, en el entendido de que haciendo visible la entidad se hace visible el funcionario responsable y en consecuencia se logra que tanto él como la entidad adquieran la posición que les corresponde en la sociedad. De la misma manera la comunicación interna tiene que buscar hacer visibles a cada uno de los jefes, dando

cuenta no solamente de los resultados de sus áreas, sino de la manera como se están tomando las decisiones y de lo que comportan estas decisiones.

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. En la medida en que las políticas de comunicación regulen la actividad comunicacional en todas las áreas de la Entidad, serán fundamentales para el buen desenvolvimiento del Plan de comunicación, pues ellas determinan el conjunto de responsabilidades que le corresponde asumir al profesional responsable de las Comunicaciones y las que son de competencia de las demás áreas, al tiempo que establecen normas claras para las prácticas comunicativas en todas las instancias de la entidad, en la medida en que regulan sus procesos.

Políticas específicas de dirección: Establecen cada uno de los campos en los cuales la entidad decide reglamentar sus prácticas comunicativas, con la cual define el objetivo del proceso de Comunicación e Información Pública y proporcionan los instrumentos concretos a través de los cuales debe operacionalizarse ese campo específico de la comunicación.

Políticas operativas: Establecen los temas que desagregan la aplicación de cada política específica de dirección, definiendo los objetivos de las actividades y proporcionando los instrumentos operativos a través de los cuales estos deben ser implementados.

Lineamientos de política: identifican y definen pautas de acción que marcan derroteros precisos acerca de cómo aplicar las políticas operativas en la gestión comunicacional de la entidad.

Orientaciones operativas: desagregan cada lineamiento de política en disposiciones concretas acerca de como ejecutarlo en la práctica de la gestión comunicacional de la entidad.

Estas políticas de comunicación deben ser divulgadas de tal manera que se conviertan en una herramienta de trabajo para los servidores públicos de todas las áreas y niveles, así, una vez promulgadas, todas las áreas involucradas en su aplicación deberán revisar y ajustar sus procedimientos para que se cumplan sus directrices y será responsabilidad de Control Interno o quien haga sus veces velar porque efectivamente sean aplicadas en la práctica comunicacional de La Alcaldia Municipal de San Luis de Palenque.

MANUAL ESTRATEGICO DE COMUNICACIÓN - POLITICAS DE COMUNICACION

I. POLITICA GENERAL DE COMUNICACION

Con el fin de garantizar el logro de los propósitos misionales y la transparencia de la administración y de construir confianza en todos sus usuarios, la comunicación en la Alcaldia Municipal de San Luis de Palenque tendrá un carácter estratégico y estará orientada al fortalecimiento de la identidad institucional y de la disposición organizacional para la apertura, la interlocución y la visibilidad. Para ello, las acciones comunicativas se efectuarán según los parámetros que se establezcan en los procesos comunicacionales y el plan de comunicaciones de la Alcaldia Municipal de San Luis de Palenque.

POLITICAS ESPECÍFICAS DE DIRECCION

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

Políticas operativas

Primera Política Operativa de Dirección: La comunicación debe contribuir a crear condiciones para la participación de los funcionarios en la realización de la gestión en sus respectivas áreas y al desarrollo de los objetivos misionales.

Lineamiento: Las decisiones tomadas serán comunicadas oportunamente a los funcionarios a través de los medios que permitan su adecuada difusión y retroalimentación.

Orientaciones operativas:

- La difusión de las decisiones, de interés para todos los funcionarios se hará a través de reuniones, página web o carteleras.
- Cuando la información aplique a un área específica, el jefe respectivo la difundirá oportunamente a los funcionarios a su cargo.
- Los directivos se reunirán cada mes con los funcionarios de su dependencia, con el propósito de conversar sobre aspectos específicos

de la dependencia y fomentar de este modo, el diálogo y la confianza sobre el desarrollo de los procesos institucionales.

Segunda Política Operativa de Dirección: Para consolidar su adecuado posicionamiento en la sociedad, el La Alcaldia Municipal de San Luis de Palenque implementará una estrategia de construcción de identidad corporativa y de proyección de su imagen institucional.

Lineamientos: Con el propósito de construir identidad corporativa, todas las publicaciones y presentaciones de la Alcaldia Municipal de San Luis de Palenque se harán de acuerdo a lo establecido por la normatividad aplicable.

Orientación: La información oficial y los documentos públicos generados en La Alcaldia Municipal de San Luis de Palenque deberán seguir las pautas de presentación e identificación de la Entidad de acuerdo a lo establecido de acuerdo a la normatividad.

Tercera política operativa de la primera política de dirección: El profesional responsable de las comunicaciones será el encargado de desarrollar la política general de comunicación, y para ello deberá contar con los recursos humanos y financieros suficientes para ello.

Lineamientos:

- El profesional responsable de las comunicaciones es el encargado de coordinar la ejecución de las políticas, programas y acciones de comunicación de la Entidad.
- El profesional responsable de las comunicaciones apoyará a las dependencias en la elaboración y corrección de documentos e informes que deban difundirse a nivel interno y externo.

Orientaciones:

- En concordancia con el principio de austeridad, se dará prioridad a la utilización de recursos institucionales en el desarrollo de políticas, programas y acciones comunicativas.
- Los directivos, deberán solicitar por escrito las necesidades que en materia de redacción y corrección de textos informativos tengan en sus respectivas dependencias.
- El profesional responsable de las comunicaciones revisará los textos o documentos informativos producidos por las dependencias y recomendará el formato o los medios para su difusión.

II. POLITICA DE DIRECCIÓN:

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

Políticas operativas

Primera Política Operativa de la segunda política de dirección. Para reducir el rumor, la incertidumbre y la mala interpretación que resultan de la información que proviene de los medios informales, en el La Alcaldia Municipal de San Luis de Palenque se garantizará la circulación formal de la información en todos los niveles.

Lineamientos: 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 de las demás áreas de la Alcaldia Municipal de San Luis de Palenque.

Orientaciones:

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

Segunda Política Operativa de la segunda política de dirección:

El manejo y la distribución de información en todos los niveles de la Alcaldia Municipal de San Luis de Palenque se hará de manera clara, veraz y oportuna, de tal forma que se den las condiciones para la sana discusión y el desarrollo de una gestión fiscal transparente y visible a la ciudadanía.

Lineamientos:

- Los directivos deben transmitir oportunamente la información de interés laboral a todos los funcionarios de su respectiva área, y velar porque llegue a todos sin distingo alguno.
- Dentro de una sana discusión y con el objetivo de mejorar la gestión institucional, los funcionarios de cada una de las áreas podrán hacer propuestas sobre el desarrollo de la gestión y proponer mejoras alternativas para mejorar el desarrollo de la misión institucional.

Orientaciones:

- La información deberá difundirse oportunamente y por el medio más conveniente.
- Por ningún motivo, excepto fuerza mayor, los directivos delegaran la divulgación de información de interés laboral en algún funcionario.
- Cuando la información sea de carácter organizacional y esté relacionada con aspectos lúdicos y recreativos, el directivo podrá delegar a algún funcionario para que la difunda.
- Los servidores podrán solicitar al jefe inmediato la realización de reuniones para analizar irregularidades que afecten el desarrollo de la gestión interna o aun la gestión institucional.

Tercera Política Operativa de la segunda política de dirección: En concordancia con la política presidencial del Gobierno en Línea, La Alcaldia Municipal de San Luis de Palenque publicará en el portal único de contratación la información sobre apertura de invitaciones y/o licitaciones y la consecución de contratos de cualquier índole.

Lineamiento:

- Se informara a todos los oferentes, a través del Portal Único de Contratación de manera amplia y suficiente, las razones técnicas, económicas y legales que conduzcan a la toma de decisiones en los procesos de adjudicación de contratos.

Orientaciones:

- A través de la página Web y los medios de difusión de que se disponga, el La Alcaldia Municipal de San Luis de Palenque, promoverá la realización de un pacto ético con cada uno de sus proveedores, en el que esté presente la transparencia como principio básico de la contratación de insumos y servicios.

- El Comité de Ética de La Alcaldia Municipal de San Luis de Palenque, velará porque sea una constante la transparencia en las actuaciones de los funcionarios en los procesos de contratación y en la administración de los bienes públicos. Deberá informar al Despacho las irregularidades que se presenten.

III. POLITICA DE DIRECCIÓN:

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

Políticas operativas

Primera política operativa de la Tercera Política de Dirección: Las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos deberán ser oportunas, claras y suficientes.

Lineamiento: El La Alcaldia Municipal de San Luis de Palenque, dispondrá de los procesos necesarios con el propósito de 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 Alcaldia Municipal de San Luis de Palenque.

Orientaciones:

- Las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos se darán personalmente, en forma escrita, vía internet o línea telefónica.
- El profesional responsable de quejas y reclamos, informara en reunión con el equipo directivo, sobre las insatisfacciones de los usuarios con respecto al servicio prestado.
- El equipo directivo valorará los casos, los pondrá a consideración de la Gerencia y lo asesorará en la solución de los inconvenientes

presentados por la insatisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado.

Segunda Política Operativa de la Tercera Política de Dirección: La Alcaldia Municipal de San Luis de Palenque, dentro de la rendición de cuentas anual que presenta a la sociedad y a los entes de control, pondrá a disposición la información oportuna de los resultados más importantes de la gestión fiscal de la entidad.

Lineamiento: La rendición de cuentas del la Alcaldia Municipal de San Luis de Palenque se realizará de acuerdo a los lineamientos que para ello disponga la Nación y los órganos de control.

Orientaciones:

- El equipo directivo asesorará a la Gerencia sobre la oportunidad el tipo de información que debe enviarse para la rendición de cuentas.
- La rendición de cuentas deberá hacerse en términos sencillos y en lenguaje entendible para la ciudadanía.

IV. POLITICA DE DIRECCION:

Interacción informativa con los organismos de Control: La interacción informativa de la Alcaldia Municipal de San Luis de Palenque con los órganos de control (Contraloría General de la República, Procuraduría y/o entidades que por su competencia requieran la información) estará enmarcada por el respeto y el principio de la separación e independencia de las ramas del poder público, mediante la comunicación veraz, oportuna y suficiente de los resultados de los procesos, a través de los canales oficialmente establecidos.

Políticas operativas

En el marco del respeto por el principio de separación e independencia de las ramas del poder público, la La Alcaldia Municipal de San Luis de Palenque, buscará garantizar la circulación fluida y oportuna de información hacia los órganos de control para lo de sus competencias.

Lineamiento: La comunicación con los Órganos de Control deberá estar enmarcada en los principios de oportunidad, transparencia, independencia y eficiencia.

Orientaciones:

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