

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PO-GC-01
	POLÍTICA DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	1 DE 12

CONTENIDO

	Pag.
INTRODUCCIÓN	
1. OBJETIVO GENERAL	04
1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS	04
2. ALCANCE	05
3. RESPONSABLES	05
4. MARCO LEGAL	06
5. POLÍTICA DE COMUNICACIONES	06
5.1. LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN	06
5.2. CRITERIOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	08
5.3. CRITERIOS DE LA COMUNICACIÓN INFORMATIVA	09
5.4. COMUNICACIÓN CON CONTRATISTAS Y/O PROVEEDORES	10
5.5. RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS	10
5.6. VOCERIAS ANTE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS	11
5.7. INTERACCION CON ENTIDADES DEL SECTOR Y ORGANISMOS DE CONTROL	11
5.8. PLAN DE COMUNICACIONES	12

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PO-GC-01
	POLÍTICA DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	2 DE 12

INTRODUCCIÓN

La Comunicación es un componente indispensable que aporta de manera significativa a la consecución de los objetivos y metas sectoriales de la Alcaldía Local y contribuye a su buena gestión. Dentro de una comunicación fundamentada se halla inmersa la información pública, al posibilitar la gestión transparente de las entidades del Estado y facilitar la vigilancia ciudadana sobre sus respectivas acciones

El campo de actuación de la comunicación busca garantizar la organicidad y coherencia de las entidades públicas desde el punto de vista de la adecuada articulación de acciones y esfuerzos para lograr el propósito misional. Este es un campo fundamental, pues de su acertado manejo dependen las señales que la entidad envía hacia la sociedad, señales que, inevitablemente, revierten sobre su imagen y condicionan sus márgenes de credibilidad.

En el mapa de procesos de la Alcaldía Local encontramos el proceso estratégico de Comunicación Pública, que se define como el conjunto de elementos de control, que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales, en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998.

Por lo anterior la política de comunicaciones de la Alcaldía Local establece, la relación entre la entidad y la población en general, determina los espacios de encuentro y de intercambio y fortalece la identidad institucional de sus colaboradores.

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla Cascajal del Distrito de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PO-GC-01
	POLÍTICA DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	3 DE 12

Con la implementación de esta Política de Comunicaciones, la Alcaldía Local para el cabal cumplimiento de su Misión y Visión, establecerá un sistema de interrelaciones y entendimientos entre sus actores internos y externos, que favorezca el cumplimiento de sus objetivos, buscando el beneficio individual, colectivo, gremial y Local. De igual modo, define las estrategias de desarrollo y manejo de los diferentes medios de información, a la vez que fortalecerá la cultura y los valores institucionales, a fin de optimizar su clima organizacional y la calidad de sus servicios ofertados a la Comunidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PO-GC-01
	POLÍTICA DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	4 DE 12

1. OBJETIVO GENERAL

La Alcaldía Local a través de la Política de Comunicaciones busca brindar los lineamientos mediante procesos de comunicación transparente, oportuna y eficaz que contribuya al mejoramiento de las relaciones internas y externas, a la imagen institucional y al cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales de la entidad.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Fortalecer los canales de comunicación entre las diferentes áreas o procesos de la Alcaldía Local.
- b. Facilitar a los grupos de interés la consulta y acceso de la información por los canales dispuestos por la entidad, promoviendo la transparencia administrativa.
- c. Asegurar que se establezcan procesos de comunicación apropiados al interior de la Entidad, con el fin de lograr la mejora continua, el trabajo en equipo y la innovación en términos de oportunidad, liderazgo, respeto, ética, integridad y transparencia.
- d. Establecer acciones que permitan mejorar la interrelación entre los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Local, entre éstos y la comunidad en general para mejorar la identidad corporativa de la entidad.
- e. Establecer estrategias de comunicación concretas, que incidan en los flujos de comunicación descendente, ascendente y transversal.
- f. Difundir oportunamente la información sobre la gestión de la entidad, su funcionamiento y resultados en forma amplia y transparente.
- g. Formar, informar y movilizar sobre temas de la protección social a todos los actores del sector y usuarios de los servicios y a la ciudadanía en general.

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla Cascajal del Distrito de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PO-GC-01
	POLÍTICA DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	5 DE 12

- h. Contribuir al buen clima laboral, unificando criterios de información y comunicación al interior de la Alcaldía Local.
- i. Asegurar que las responsabilidades y autoridades estén definidas y sean comunicadas al interior de la Entidad.
- j. Contribuir para que la comunicación se lleve a cabo teniendo en cuenta, la eficiencia, eficacia y efectividad dentro del Sistema Integrado de Gestión

2. ALCANCE

La presente política de comunicaciones tiene un amplio alcance. Está dirigida a sus clientes internos (Alcalde Local, servidores públicos y contratistas) y clientes externos (Ciudadanía en general, Órganos de Control, Estado, Medios de Comunicación), quienes son considerados como actores relevantes dentro del proceso comunicacional, ya que son los encargados de generar, transmitir y consultar la información tanto interna como externamente

3. RESPONSABLES

A nivel estratégico, el Alcalde Local es el vocero de la entidad, o a quien él delegue. El Líder de Comunicaciones, es el encargado de la administración del proceso comunicacional en la Alcaldía, y sobre él recae la coordinación de actividades como la realización de boletines de prensa, piezas comunicacionales, cubrimiento de eventos, entre otros. A nivel administrativo, es responsabilidad de los Profesionales Universitarios de las Áreas de Atención al Usuario, Archivo y Correspondencia la ejecución de ciertos canales de comunicación, como el de la correspondencia

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla Cascajal del Distrito de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PO-GC-01
	POLÍTICA DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	6 DE 12

interna y externa y la publicación en los carteles de la Alcaldía Local, así como la atención y orientación del usuario.

Al ser la comunicación un eje transversal, los servidores públicos y contratistas de la entidad y los grupos de interés son parte del proceso de comunicación, por cuanto la responsabilidad de los primeros está en publicar la información de acuerdo a la Ley 1712 de 2014, y los segundos, de hacer seguimiento y control mediante la consulta y revisión de los quehaceres administrativos utilizando los canales establecidos por la entidad

4. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia de 1991, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Ley 1757 de 2015, Decreto 2573 de 2014, Acuerdo No. 060 de 2001, Ley 850 de 2003, Decreto 1499 de 2017, Conpes 3654 de 2010, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

5. POLÍTICA DE COMUNICACIONES

Orientar la comunicación como un eje estratégico y transversal en la que todos los procesos y procedimientos de la Alcaldía Local, al igual que la difusión de planes, programas, proyectos y gestión realizada en la entidad, fortaleciendo la visión compartida y enfocándola hacia la construcción de confianza en todas las partes interesadas.

5.1. LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN

La Alcaldía Local, reconociendo el impacto que una efectiva comunicación tiene sobre el manejo del público interno y externo, expone una serie de estrategias que buscan la eficiencia en la

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla Cascajal del Distrito de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PO-GC-01
	POLÍTICA DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	7 DE 12

transmisión de la información y el adecuado uso de los canales, logrando a nivel interno aumentar la motivación, el compromiso y la protección del talento humano; y a nivel externo, proteger y mejorar la imagen institucional, dar a conocer la entidad y conocer a sus grupos de interés.

En cuanto a las comunicaciones internas:

- Las comunicaciones internas se manejarán atendiendo el conducto regular de acuerdo con lo dispuesto en la estructura orgánica de la Alcaldía Local.
- Los lineamientos para el uso de correos electrónicos corporativos, líneas telefónicas institucionales y cualquier otro medio de comunicación acorde con la disponibilidad de recursos, atenderán los principios de eficiencia, respeto, ética y confidencialidad.
- Las carteleras hacen parte de los medios de comunicación interna, y los responsables de cada proceso deberán mantenerlas actualizadas, evitando el uso de publicaciones o elementos que impliquen trato discriminatorio, irrespetuoso o contrario a los principios y valores corporativos.

En cuanto a las comunicaciones externas:

- El Despacho del señor Alcalde es, por excelencia, el llamado a emitir comunicaciones externas que comprometan a la Administración Local. Por lo tanto, solo por delegación de funciones, algún otro miembro de la administración puede asumir este papel.
- El Señor Alcalde, a través del proceso respectivo, mantendrá contacto con los diferentes medios de comunicación con el fin de facilitar la distribución de información de interés para la comunidad y otras partes interesadas.
- Las comunicaciones hacia la comunidad, los entes de control y cualquier otra parte interesada externa conservarán la alineación con el plan de desarrollo local, plan de comunicaciones, el código de integridad, y estarán controladas por el Despacho del Alcalde.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PO-GC-01
	POLÍTICA DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	8 DE 12

- Las comunicaciones de índole técnico que deban emitir otras dependencias, se harán por parte del líder de comunicaciones, siempre y cuando se informe de tal hecho al despacho del Alcalde.
- Cuando se presenten situaciones emergentes o catastróficas, en las cuales el señor Alcalde asuma el control de las mismas, se concentrará en este la facultad de emitir comunicaciones públicas a nombre de la Alcaldía Local.
- Las comunicaciones oficiales que por mandato legal se deban realizar para notificar al interesado, se realizarán con recurso propio o personas naturales o jurídicas que tengan como misión la distribución de correspondencia, de tal manera que puedan certificar su gestión.

5.2. CRITERIOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

- Las estrategias de comunicación contribuirán a que los funcionarios y contratistas de la Alcaldía Local, comprendan e interioricen la visión, la misión y los objetivos institucionales.
- La comunicación en la Alcaldía Local contribuirá a generar confianza hacia la entidad, por lo que se permitirá a servidores públicos y contratistas que se expresen libremente, sean escuchados, valorados, logrando su motivación y su fidelización hacia la entidad.
- La comunicación debe contribuir a crear condiciones para la participación responsable de funcionarios y contratistas en la gestión y ejecución de las acciones tendientes al logro de los objetivos misionales.
- Se establecerán estrategias comunicativas que incidan en los flujos de comunicación descendente, ascendente y transversal.
- Se dispondrá de los medios de comunicación interna necesarios para que la información llegue a todos los servidores públicos y contratistas de la entidad con el único propósito de mantener una fluidez oportuna de la comunicación. Toda información que se desee divulgar en dichos medios, será autorizada y publicada por el Líder de Comunicaciones de la Localidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PO-GC-01
	POLÍTICA DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	9 DE 12

- Los procesos de comunicación de la Alcaldía Local estarán enfocados a consolidar una cultura organizacional enmarcada en la interiorización de valores comunes, la ética y calidad del servicio con la capacidad de evolucionar y adaptarse a los cambios del entorno.
- Con el propósito de construir identidad corporativa, todas las publicaciones y presentaciones de la entidad se harán de acuerdo con lo establecido en el Manual de Imagen Institucional.

5.3. CRITERIOS DE LA COMUNICACIÓN INFORMATIVA

- La Alcaldía Local garantizará que efectivamente las enfocadas a la construcción de lo público y a la generación de confianza.
- Con el fin de darle cumplimiento al principio constitucional de publicidad, la Alcaldía Local en forma periódica y sistemática, informará a la ciudadanía sobre la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes o recursos públicos asignados y las prácticas de interacción de la entidad con los grupos de interés, estén resultados de su gestión.
- La Alcaldía Local 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.
- La comunicación de la Alcaldía Local con los ciudadanos se hará siempre en términos de respeto, calidez y oportunidad, dentro del entendimiento de que la razón de ser de la administración es la prestación de un servicio con calidad.
- Las respuestas que se den a través de los medios de comunicación a las quejas, sugerencias, reclamos y peticiones de los ciudadanos, deberán ser oportunas, claras y suficientes.
- Los contenidos de la página web de la Alcaldía Local serán claros, oportunos, precisos, agradables, de fácil uso, vigentes, completos y verificables.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PO-GC-01
	POLÍTICA DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	10 DE 12

5.4. COMUNICACIÓN CON CONTRATISTAS Y/O PROVEEDORES

- La comunicación con los contratistas y/o proveedores estará enmarcada por la aplicación de los principios de igualdad, oportunidad, imparcialidad y transparencia.
- A través de la página WEB de la Entidad y del Portal de Contratación del Estado, se divulgará en forma amplia, oportuna y suficiente la información sobre apertura de licitaciones y/o necesidades de contratación de cualquier índole.
- En desarrollo del principio de selección objetiva del contratista, se suministrará a todos los oferentes o proponentes, sin distinción alguna y en igualdad de condiciones, la información necesaria para la presentación de propuestas, así como las razones económicas, técnicas y legales que condujeron a la toma de decisiones en los procesos de adjudicación de contratos.

5.5. RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS

- Los medios de comunicación externos juegan un papel importante a la hora de difundir un mensaje, por esta razón la relación de la Alcaldía Local mantendrá con ellos una relación basada en los principios de publicidad, transparencia y objetividad, respetando la veracidad de la información. La relación de la Alcaldía Local con los medios de comunicación externos será de carácter institucional, no tendrá sesgos políticos y se respetará su autonomía y libertad.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones será la dependencia de la Alcaldía Local encargada de la divulgación de información a través de los medios de comunicación externos, así como de coordinar las intervenciones de los voceros institucionales.
- La difusión de información a los medios de comunicación externos se hará periódicamente, según su producción, a través de ruedas de prensa, entrevistas, boletines de prensa, campañas de comunicación, y página Web, entre otros.
- Se buscará establecer una relación de confianza con los medios de comunicación externos, centrada en la crítica objetiva por parte de éstos y en la escucha y receptividad por parte de la Alcaldía Local.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PO-GC-01
	POLÍTICA DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	11 DE 12

5.6. VOCERIAS ANTE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS

- La Alcaldía Local tendrá voceros institucionales en los temas estratégicos de su gestión sobre los cuales deba expresarse ante los medios de comunicación externos y ante los diferentes auditorios y escenarios. Estas vocerías serán autorizadas y deberán seguir una línea de acuerdo con el tipo de información que requieran los medios de comunicación.
- Para la información sobre políticas, planes, programas y proyectos de ley de carácter institucional que son primordiales en los objetivos de la entidad, el vocero será el (la) Alcalde (sa) Local.
- Para la información técnica puntual, entre otros, según la naturaleza de cada área, los voceros serán en primera instancia los profesionales de las áreas o Líderes de procesos.

5.7. INTERACCION CON ENTIDADES DEL SECTOR Y ORGANISMOS DE CONTROL

- La interacción informativa con las entidades adscritas y vinculadas a la Alcaldía Local, con las demás entidades y con los organismos del control, estará enmarcada por el respeto y los principios de oportunidad, transparencia, independencia, eficiencia y separación de bienes e interdependencias de las ramas del poder público.
- La información con destino a los órganos de control, deberá elaborarse de acuerdo a los parámetros establecidos en las normas o procedimientos.
- Toda respuesta será preparada en forma respetuosa, ordenada, completa y debidamente soportada, por los profesionales de las áreas o Líderes de proceso, quienes, de acuerdo con su competencia, consolidarán las respuestas de sus respectivas áreas de Trabajo, las cuales deberán avalar con su firma, antes de ser remitidas al área o dependencia encargada de efectuar la consolidación final, circunstancia que será informada oportunamente en cada ocasión.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC Y MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	CODIGO	PO-GC-01
	POLÍTICA DE COMUNICACIONES ALCALDÍA LOCAL	VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	13/07/2020
		PAGINA:	12 DE 12

5.8. PLAN DE COMUNICACIONES

- La comunicación de la Alcaldía Local con sus diferentes grupos de interés se realizará de acuerdo con los parámetros que establezca anualmente el plan de comunicación.
- Se formulará anualmente un plan de comunicación que establecerá los lineamientos, estrategias y procedimientos comunicacionales de la entidad en sus relaciones con los diferentes grupos de interés con los que interactúa, a partir de las políticas de comunicación adoptadas
- La formulación y coordinación del plan de comunicación estará a cargo de Líder de Comunicaciones. La ejecución del plan se hará desde las diferentes áreas o dependencias según sus necesidades y proyectos comunicacionales específicos

Control de cambio

FECHA:	RAZÓN DEL CAMBIO:	NUEVA VERSIÓN:
13/07/2020	Creación del documento	1.0

	ELABORÓ:	REVISÓ Y APROBÓ
Nombre:	Aracelly Arboleda Urbano	Julio Cesar Biojo Estacio
Cargo:	Profesional Universitario	Alcalde Local
Firma:		

Este documento es propiedad de la Alcaldía Local 1 Isla Cascajal del Distrito de Buenaventura. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del Líder del proceso de Gestión Documental.