

Personería Municipal de Popayán COMPROMETIDOS CON TUS DERECHOS	POLÍTICA DE COMUNICACIONES	
	Gestión de Comunicaciones	Versión 1 14/10/2016

INTRODUCCIÓN

La Personería Municipal de Popayán destaca la importancia de la comunicación como elemento clave para su gestión, ya que a través de ella puede articular esfuerzos que permitan alcanzar los objetivos estratégicos y fortalecer la imagen institucional.

Siguiendo unas directrices claras, socializadas y entendidas por todos los funcionarios y contratistas de la Entidad, el objetivo es transmitir información pertinente y oportuna a los diferentes grupos de interés que interactúan con ella, demostrando transparencia en las actuaciones, facilitando el acercamiento con la comunidad payanesa y logrando así posicionamiento y reconocimiento por su compromiso y efectividad en la promoción y guarda de los derechos humanos, la solución de conflictos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial.

La presente política contiene lineamientos a nivel de comunicación interna y externa, enfocados principalmente en la definición de responsabilidades, atribuciones y medios que deberán tenerse en cuenta tanto en la recepción, generación y envío de información oficial, como en el manejo de información interna indispensable para promocionar los servicios que presta la Entidad y coordinar los esfuerzos del equipo de trabajo, garantizando el cumplimiento de la misión institucional.

Personería Municipal de Popayán COMPROMETIDOS CON TUS DERECHOS	POLÍTICA DE COMUNICACIONES	
	Gestión de Comunicaciones	Versión 1 14/10/2016

1. OBJETIVO

Establecer directrices que regulen la comunicación entre la Personería Municipal de Popayán y sus grupos de interés, con el fin de garantizar alineación y efectividad en el manejo de la información, proyección hacia la comunidad y fortalecimiento de la imagen institucional.

2. ALCANCE

La presente política aplica para todas las comunicaciones internas y externas de carácter oficial que se presentan en función del normal desarrollo de los procesos y servicios de la Personería Municipal de Popayán.

3. NORMATIVIDAD ASOCIADA

La Política de Comunicaciones de la Personería Municipal de Popayán se rige por lo preceptuado en la Constitución Política, Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia), DECRETO 4485 DE 2009 – Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP1000:2009, Decreto 943 de 2014 - Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno (MECI:2014), Acuerdo N° 060 de 2001 del Archivo General de la Nación donde se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, y demás normas concordantes.

4. DEFINICIONES

Brief de Comunicaciones: Documento que consolida las características de una solicitud de servicios a la Oficina de Comunicaciones.

Comunicación Externa: Es aquella que se da con los grupos de interés externos (usuarios, comunidades organizadas, órganos de control, otras entidades públicas, medios de comunicación, proveedores y ciudadanía en general).

Comunicación Interna: Es aquella que se da con los grupos de interés internos (funcionarios y contratistas de la Entidad).

Comunicación Oficial: Es toda aquella recibida o producida en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Personería Municipal de Popayán COMPROMETIDOS CON TUS DERECHOS	POLÍTICA DE COMUNICACIONES	
	Gestión de Comunicaciones	Versión 1 14/10/2016

Grupos de Interés: Son aquellas personas, grupos, colectivos u organizaciones que se ven afectadas, de forma directa o indirecta, por las actividades o decisiones de la Entidad. Esta definición recoge a personas y/o grupos internos y externos y con diferentes grados de implicación.

Medio: Lenguaje utilizado por el emisor para realizar la comunicación.

PQRS: Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias son manifestaciones por parte de los grupos de interés con respecto a los servicios ofrecidos por la Entidad y por lo tanto reciben un manejo especial dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

5. POLÍTICAS

5.1. Lineamientos Éticos


- Las comunicaciones de la Personería Municipal de Popayán deberán ser claras, verídicas, oportunas, normalizadas, respaldadas por fuentes confiables y procurando el lenguaje más apropiado de acuerdo con su propósito, el medio y el público hacia el cual van dirigidas.
- El manejo de la información y la interacción con los diferentes grupos de interés de la Personería Municipal de Popayán, estará enmarcado bajo los principios de respeto, transparencia y atendiendo las directrices contenidas en el Código de Ética de la Entidad.
- Todos los funcionarios y contratistas de la Personería Municipal de Popayán deberán garantizar un manejo adecuado de la información que es reserva de la Entidad, tomando las medidas necesarias para que esta no sea publicada o conocida por terceros sin la debida autorización por parte del Personero Municipal.

5.2. Imagen Institucional

- La imagen institucional de la Personería Municipal de Popayán deberá ser clara, identificable y perdurable en el tiempo, con el fin de transmitir confianza y mantener una buena reputación para la Entidad. El Manual de Imagen Institucional compilará y regulará los elementos de identidad tales como: logotipo, eslogan, escala cromática, tipografía, diseño y manejo de presentaciones, publicaciones y documentos, que como parte de la estrategia comunicacional, reflejen la promesa de valor y potencialicen la marca "Personería Municipal de Popayán".

5.3. Divulgación de Información

- Los medios y canales utilizados para gestionar la información oficial de la Entidad, deberán facilitar el contacto permanente y apropiado con los diferentes grupos de interés y promover con ellos una comunicación efectiva en doble vía.
- Toda información destinada a la publicación o difusión en uno de los medios de comunicación de la Personería Municipal de Popayán o que esté dirigida a cualquiera de

	POLÍTICA DE COMUNICACIONES	
	Gestión de Comunicaciones	Versión 1 14/10/2016

sus públicos, deberá ser revisada y aprobada por el (la) Jefe de Comunicaciones, garantizando la coherencia entre las prácticas y propósitos de la Entidad.

- La elaboración de documentos escritos deberá ajustarse a lo señalado tanto en el Procedimiento para el Control de Documentos y Registros, como al Manual de Imagen Institucional.
- Teniendo en cuenta que para la Personería Municipal de Popayán, una de sus funciones centrales es atender y dar voz a aquellos que no son escuchados, y que en muchos casos estos grupos se encuentran en situaciones de precariedad que los excluye del acceso a las nuevas tecnologías, será responsabilidad del (de la) Jefe de Comunicaciones presentar propuestas para la implementación de mecanismos que permitan llegar a esta población cuando no sea posible hacerlo de manera presencial.

5.4. Comunicación Externa

Recepción, Trámite y Respuesta de Comunicaciones de Origen Externo

- Las comunicaciones escritas de origen externo se recibirán oficialmente a través de la ventanilla única para la recepción de correspondencia, siguiendo el Procedimiento para el Manejo de Correspondencia adoptado por la Entidad.
- Una vez la comunicación de origen externo es recibida por el funcionario o contratista asignado para darle trámite, será responsabilidad del mismo realizar el análisis correspondiente al caso particular, proyectar la respuesta u oficio de remisión cuando aplique, solicitar aprobación y firma por parte del Personero Municipal y gestionar el envío oportuno asegurando el cumplimiento de los términos legales y/o internos comprometidos con el usuario u otras terceras partes.

Divulgación de Comunicaciones Externas Generadas en la Entidad

- El (la) Jefe de Comunicaciones será responsable de definir, con base en el contenido y público objetivo, el canal de comunicación más adecuado para divulgar la información que se genera al interior de la Entidad, siguiendo las pautas que se presentan a continuación:
 - **Boletines de Prensa o Comunicados:** Son documentos escritos de manera sencilla en formato periodístico pero sin alejarse del lenguaje ni el carácter institucional, en tamaño carta, con una extensión no superior a dos páginas. Su lenguaje es similar al utilizado en el reportaje o la crónica, yendo al punto concreto de la información con datos que enganchen e interesen al medio/periodista. La fuente será el funcionario o contratista que origina la noticia en la Entidad y su envío deberá ser autorizado por el Personero Municipal.
 - **Carteleros:** Se utilizan como canal de comunicación con los usuarios y visitantes a las instalaciones de la Entidad. El material publicado en ellas deberá estar acorde con la temática de los servicios ofrecidos. Toda publicación en carteleros deberá contener información actualizada y contar con el visto bueno del (la) Jefe de Comunicaciones, excepto las notificaciones y edictos, que dada su naturaleza rutinaria, será

responsabilidad de las Secretarías garantizar su fijación durante los periodos requeridos.

- **Comunicación Directa:** Paralelamente a las comunicaciones que se hacen a través de medios masivos, atención personalizada y correspondencia oficial, existe un canal directo que consiste en el desarrollo de actividades de participación y/o capacitación con grupos de interés específicos o abiertas a la ciudadanía en general. La organización y logística de las mismas recaerá en el (los) funcionarios o contratistas que las lideren y el (la) Jefe de Comunicaciones brindará apoyo técnico (grabación en video y/o fotografía, grabación en audio) y convocará a los medios de comunicación, siempre que ello proceda.
- **Convocatorias:** Son invitaciones que transmiten un mensaje corto y se envían a través de correo electrónico, redes sociales u otras ayudas tecnológicas, siempre en coordinación con el (la) Jefe de Comunicaciones. Se utilizarán para anunciar el envío de un boletín, comunicado o informe especial, convocar a una rueda de prensa, mesa de trabajo, evento o actividad en la cual participe la Entidad.
- **Correo Electrónico Institucional:** Deberá ser utilizado solamente para comunicaciones de tipo laboral, los mensajes deberán llevar la firma electrónica del funcionario o contratista incluyendo nombre, cargo, teléfono, extensión y logo de la Entidad. Quien suministre información a través de este medio, deberá asegurarse de contar con la autorización necesaria para hacerlo.
- **Informes Especiales:** Son escritos producto de investigaciones detalladas, con formas diversas de exponer los hechos y la manera en que estos impactan a la comunidad, su extensión no supera las cinco páginas. Los informes especiales se basarán en información suministrada por el funcionario o contratista que la origina, quien deberá revisar el documento final para aprobación por parte del Personero Municipal, de manera previa a su divulgación. Los boletines, comunicados o informes especiales, podrán ser dados a conocer a través de ruedas de prensa o medios digitales, cuya realización será coordinada por el (la) Jefe de Comunicaciones.
- **Programas Radiales:** A pesar de que los periodistas tienen libertad para preguntar acerca de los temas de actualidad en los cuales tiene injerencia la Personería Municipal de Popayán, el (la) Jefe de Comunicaciones procurará orientar los temas a tratar durante las emisiones radiales periódicas, con base en el Plan de Comunicaciones y los temas que se quieran destacar, para lo cual estos serán previamente seleccionados y desarrollados, alineando su tono y contenido, y documentando dicha información en un guion que servirá de guía y facilitará la coordinación con los periodistas. El (la) Jefe de Comunicaciones, será responsable de coordinar la elaboración del documento con los funcionarios y contratistas involucrados, para posteriormente gestionar su aprobación por parte del Personero Municipal y socializarlo con un día de anticipación a los periodistas.
- **Publicaciones:** Comprenden la redacción, diagramación, diseño, edición y producción o impresión de material audiovisual como folletos, afiches, volantes, libros, revistas, videos, material POP (*Point of Purchase*) y artículos de *merchandising* (separadores de libros, botones, carpetas, bolígrafos, etc.). Todas las publicaciones con destino a los

grupos de interés externo deberán ser gestionadas o autorizadas por el (la) Jefe de Comunicaciones.

- **Ruedas de Prensa:** Las ruedas de prensa son convocadas por el Personero Municipal o quien él delegue, con la coordinación del (la) Jefe de Comunicaciones quien generará un boletín sobre el tema objeto de la rueda de prensa, el cual se entregará antes y durante el desarrollo de la misma.
- **Sitio Web:** La página de internet es uno de los medios de divulgación masivos más importantes en la entrega de información, ya que permite a todo tipo de público acceder a ella incluso desde lugares remotos. La información contenida en el sitio web de la Entidad responderá a todos los requerimientos establecidos en la Ley de Transparencia y demás normas concordantes, deberá incluir información relacionada con la planeación de la Entidad, destacar los servicios que la Personería Municipal de Popayán presta a la ciudadanía, dar publicidad a la gestión que realiza, así como proveer información y herramientas suficientes para informar acerca de los trámites que se pueden realizar a través de ella. El (la) Jefe de Comunicaciones será responsable de garantizar que su contenido se base fundamentalmente en información institucional y noticias de interés para el público objetivo.
- **Redes Sociales:** Dadas las tendencias actuales, las redes sociales son consideradas un canal por excelencia para interactuar en doble vía con los usuarios y demás partes interesadas que cuentan con acceso a esta tecnología. A través del espacio virtual de las redes sociales, se pueden compartir contenidos con la comunidad digital, tales como: noticias, boletines, anuncios, fotos, videos, enlaces y mensajes instantáneos. La Personería Municipal de Popayán cuenta con perfiles activos en Facebook, Twitter y Youtube, los cuales son administrados por el (la) Jefe de Comunicaciones.

5.5. Comunicación Interna

Tiene que ver con la información que se genera y viaja dentro de la Entidad, donde emisor y receptor interactúan constantemente. La comunicación interna en la Personería Municipal de Popayán se orientará con base en los siguientes lineamientos:

- Será responsabilidad del Personero Municipal, con el apoyo del (la) Jefe de Comunicaciones, promover una cultura institucional orientada hacia la claridad, el respeto y la oportunidad en el intercambio de información, teniendo en cuenta que todos los miembros de la Entidad son importantes y aportan desde su rol para la consecución de los objetivos propuestos.
- A nivel interno, los flujos de información se deberán documentar a través de manuales, procedimientos e instructivos siguiendo los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Directrices e instrucciones impartidas por el Personero Municipal, serán informadas de manera verbal o escrita según la relevancia y trascendencia de la comunicación. En el caso de comunicación escrita de interés general, el (la) Jefe de Comunicaciones será responsable de la elaboración y divulgación de los documentos, utilizando para ello los canales oficiales disponibles tales como: correo institucional, carteleras y entrega personal de documentos físicos.

- Información relacionada con los Sistemas de Gestión, que deba ser divulgada a todos o algunos de los funcionarios y contratistas de la Entidad, deberá ser entregada a través del correo institucional, cartelera o entrega personalizada de documentos físicos, asegurando el registro y conservación de los soportes de recibido.
- Será responsabilidad del Personero Municipal garantizar la disponibilidad de medios y canales de comunicación internos para recibir retroalimentación por parte del equipo de trabajo, a través de los cuales se puedan expresar comentarios generales, agradecimientos, felicitaciones, quejas, reclamos o sugerencias y registrar oportunidades de mejora en relación al ambiente de trabajo, servicios y procesos de la Entidad.

5.6. Plan de Comunicaciones


- El Plan de Comunicaciones es la herramienta que permite consolidar las estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto interna como externa, que se propone realizar la Entidad durante un periodo de tiempo. El Plan de Comunicaciones para la Personería Municipal de Popayán será diseñado y actualizado al menos una vez por año por el (la) Jefe de Comunicaciones y deberá contar con la aprobación del Personero Municipal.

5.7. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

- De acuerdo con la normatividad vigente, las PQRS serán recibidas de manera verbal o escrita a través de la ventanilla única para la recepción de correspondencia, la página web de la Entidad o a través del buzón ubicado a la entrada de las oficinas.
- Todas las PQRS recibidas deberán ser gestionadas y respondidas dentro de los términos legales vigentes, siguiendo para ello el Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias adoptado por la Entidad.
- Por ser consideradas como una fuente de información valiosa acerca de las percepciones y requerimientos por parte de los usuarios y otras partes interesadas, todas las PQRS deberán ser registradas y tenidas en cuenta para fortalecer y mejorar continuamente los procesos de la Entidad.

5.8. Servicios de la Oficina de Comunicaciones

- La Oficina de Comunicaciones ofrecerá permanentemente a sus clientes internos asesoría técnica y apoyo en el manejo del lenguaje y herramientas disponibles para materializar, difundir y dejar registro de las comunicaciones y actividades realizadas con los diferentes grupos de interés.
- El (la) Jefe de Comunicaciones coordinará y llevará a cabo las actividades de apoyo y acompañamiento con base en el Plan de Comunicaciones, las prioridades establecidas por el Personero Municipal y las solicitudes formales realizadas por los funcionarios y contratistas en desarrollo de sus funciones u objeto contractual.
- La solicitud de servicios a la Oficina de Comunicaciones deberá quedar registrada en el Formato Brief de Comunicaciones, debidamente socializado con todos los funcionarios y contratistas de la Entidad.

 Personería Municipal de Popayán	COMPROMETIDOS CON TUS DERECHOS	POLÍTICA DE COMUNICACIONES	
		Gestión de Comunicaciones	Versión 1 14/10/2016

- Harán parte de los servicios ofrecidos por parte de la Oficina de Comunicaciones los siguientes:
 - **Diseño, producción, edición e impresión de textos, publicaciones, videos y otros elementos gráficos:** Cuando se requiera diseño digital, la información deberá ser entregada con tres (3) días hábiles de anterioridad. Para impresos cinco (5) días hábiles y para audiovisuales diez (10) días hábiles.
 - **Acompañamiento y cubrimiento de actividades de interacción con los grupos de interés:** Cuando se requiera apoyo técnico para eventos en grabación, audio, video, fotografía, animación, maestro de ceremonias, la solicitud deberá presentarse con cinco (5) días de anterioridad a la fecha de realización del evento.
 - **Coordinación de medios:** Incluye coordinación de entrevistas, ruedas de prensa y cubrimiento de actividades especiales.
 - **Divulgación y publicación de información:** Se realiza a través de los medios y canales acordados, garantizando claridad, oportunidad y normalización de los mensajes, alineándolos con los objetivos institucionales.
 - **Administración de la Página Web y Redes Sociales de la Entidad:** Se realiza de manera permanente, garantizando actualidad en las publicaciones e interactuando eficientemente con los diferentes grupos de interés.

5.9. Protocolo para Suministrar Información o Dar Declaraciones a los Medios de Comunicación

- El (la) Jefe de Comunicaciones será responsable de atender las solicitudes de información y entrevistas de la prensa. Las declaraciones a los medios serán suministradas solamente por el Personero Municipal o el funcionario / contratista a quien él delegue.
- El (los) funcionarios / contratistas autorizados para dar declaraciones deberán informar al (la) Jefe de Comunicaciones sobre la disponibilidad que tienen de tiempo para la entrevista, para de este modo informar a los periodistas.
- Cuando se considere pertinente, se podrán adjuntar fotografías u otro material complementario para ilustrar las respuestas, cuidando que sean recientes, de buena calidad y los documentos de última versión. Siempre que se requiera, la Oficina de Comunicaciones brindará el correspondiente soporte.

5.10. Protocolo para la Publicación de Información a través de Redes Sociales

- La Personería Municipal de Popayán integrará las redes sociales a su estrategia de comunicación digital, únicamente con la finalidad de establecer contacto con la comunidad virtual, aumentar el alcance y el impacto en la divulgación, promover la participación y el posicionamiento de marca de la Entidad como tal.
- La información publicada a través de las redes sociales bajo el perfil de la Personería Municipal de Popayán, no podrá tener filiación política, religiosa o cualquiera que exceda los límites de mantener informada a la ciudadanía de los procesos y trámites que son competencia de la Entidad. Los mensajes deberán ser entendibles, agradables, vigentes, relevantes, verificables, completos, no ser ofensivos ni discriminatorios, observar el derecho de autor y de propiedad intelectual cuando aplique.

- Los mecanismos de respuesta de las redes sociales, tales como mensajes internos (*inbox*), mensajes en el muro de Facebook o retweet, se emplearán únicamente si están solicitando información que le compete a la Entidad, de lo contrario serán ignorados con el propósito de evitar crisis y/o desprestigio digital.
- Los tweets y actualizaciones de estado, serán concretos, noticiosos, informativos, neutrales y enlazados con otras redes sociales de la Entidad o alguno de sus proyectos cuando se estime conveniente.

5.11. Rendición Pública de Cuentas

- La información relacionada con la rendición pública de cuentas, deberá seguir lo contemplado en la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes, estar aprobada por el Personero Municipal y permanecer disponible durante el tiempo que determine la ley, para consulta por parte de todas las partes interesadas.

5.12. Implementación y Seguimiento de la Política

- El Personero Municipal será responsable de aprobar y divulgar la presente política a todas las partes interesadas. El (la) Jefe de Comunicaciones deberá acompañar su implementación haciendo capacitación, resolviendo las inquietudes que puedan surgir y haciendo seguimiento a su correcta aplicación.
- Cualquier incumplimiento o infracción a los lineamientos contenidos en la presente política, así como a las directrices específicas en materia de comunicación y manejo de información, impartidas por el Personero Municipal, serán sancionados de acuerdo con lo señalado en el Código Disciplinario Único, Ley 734 de 2002.

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Juliana Sánchez Botero Gestión de Calidad	María Alejandra Coronel David Jefe Oficina de Comunicaciones	Carlos Hernando Vivas Pérez Personero Municipal de Popayán