




 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> COMUNICACION Y GESTION DE LAS TICS</p>	<p><b>Código:</b> MAN- CGT-02</p>	
	<p><b>MANUAL:</b> COMUNICACIONES</p>	<p><b>Versión:</b> 01</p>	
<p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p>			
<p><b>Página:</b> 1 de 7</p>			

# MANUAL DE COMUNICACIONES – PLAN DE COMUNICACIONES

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: COMUNICACION Y GESTION DE LAS TICS</b></p>	<p><b>Código: MAN- CGT-02</b></p>	
	<p><b>MANUAL: COMUNICACIONES</b></p>	<p><b>Versión: 01</b></p> <p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p> <p><b>Página: 2 de 7</b></p>	

## TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACION .....	3
2. OBJETIVO .....	4
3. ALCANCE .....	4
4. BASE LEGAL.....	4
5. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES.....	4
6. DESARROLLO DEL MANUAL.....	6
7. CONTROL DE CAMBIOS.....	10
8. ANEXOS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: COMUNICACION Y GESTION DE LAS TICS</b></p>	<p><b>Código: MAN- CGT-02</b></p>	
	<p><b>MANUAL: COMUNICACIONES</b></p>	<p><b>Versión: 01</b></p> <p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p> <p><b>Página: 3 de 7</b></p>	

## 1. PRESENTACION

La implementación de un Plan de Medios para la Alcaldía de Ibagué pretende mejorar la comunicación de la Administración Municipal ante la comunidad local, regional y nacional, llevando de manera transparente, eficiente y eficaz toda la información sobre los programas, gestiones y logros obtenidos.



El diseño del Plan de Comunicaciones tiene en cuenta los dos tipos de destinatarios: internos y externos, a los cuales la Administración Municipal involucra durante el desarrollo del Plan de Desarrollo “Camino a la Seguridad Humana”, siendo la herramienta ideal para poner en funcionamiento y hacer seguimiento a la socialización y fortalecimiento de la imagen institucional en lo que resta del presente cuatrienio de gobierno.

De esta manera, se implementarán estrategias que permitan mejorar la comunicación tanto interna como externa, repercutiendo así en un conocimiento amplio de los avances de la Administración dentro del Plan de Desarrollo por parte de los funcionarios y la comunidad, lo que a su vez permitirá que estos sean evaluadores de las metas conseguidas.

En este sentido, se debe proyectar una buena imagen de la organización para que el entorno tenga un conocimiento, una opinión y valoración positiva de la organización y por tanto, de los servicios institucionales que se ofrece.

Dentro de las estrategias a implementar estará el mejoramiento de los medios para el flujo de la información hacia los funcionarios de la Administración Municipal, de doble vía y la utilización de los medios de comunicación local, regional y nacional para reflejar la gestión del mandatario local en los habitantes del municipio.

**LUIS HERNANDO RODRIGUEZ RAMIREZ**  
**Alcalde**

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: COMUNICACION Y GESTION DE LAS TICS</b></p>	<p><b>Código: MAN-CGT-02</b></p>	
	<p><b>MANUAL: COMUNICACIONES</b></p>	<p><b>Versión: 01</b></p>	
<p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p>			
<p><b>Página:</b> 4 de 7</p>			

## 2. OBJETIVO

Informar de manera oportuna sobre las diversas acciones que adelante la administración municipal, buscando generar un posicionamiento positivo, logrando un alto nivel de credibilidad en la ciudadanía a través de los medios, así como la participación activa de los servidores públicos en las actividades del Plan de Desarrollo “Camino a la Seguridad Humana”.

## 3. ALCANCE

Aplicable para todos los procesos de la Administración Municipal.

## 4. BASE LEGAL

- Acuerdo 045 del 2000
- Acuerdo 021 del 2002
- Acuerdo 026 del 2010



## 5. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES

**AFICHE.-** Es una publicación que generalmente se utiliza para promocionar un producto o un evento, su dimensión varía de acuerdo a su utilización.

**AGENCIA DE NOTICIAS.-** La que distribuye todo tipo de informaciones, noticias, reportajes, colaboraciones y fotografías mediante abono y por cualquiera de los medios existentes.

Organizaciones públicas o privadas dedicadas a la recopilación, redacción, distribución y transmisión de noticias a clientes, así como a otros medios de comunicación. Posee corresponsales en todos los puntos geográficos en los que centren su interés, transmitiéndola a sus correspondientes oficinas centrales, para ser enviada a los asociados, entre los que se encuentran periódicos, revistas y, desde la Segunda Guerra Mundial: La Radios y La Televisión.

**AGENCIA DE PUBLICIDAD.-** Es una empresa especializada en prestarles

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> COMUNICACION Y GESTION DE LAS TICS</p>	<p><b>Código:</b> MAN- CGT-02</p>	
	<p><b>MANUAL:</b> COMUNICACIONES</p>	<p><b>Versión:</b> 01</p>	
<p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p>			
<p><b>Página:</b> 5 de 7</p>			

servicios publicitarios a los anunciantes en todas las fases de promoción, asesoramiento y/o realización en investigación de mercado, servicios de producción gráfica y audiovisual, y piezas publicitarias para la venta de un producto o servicio, tales como: relaciones públicas e institucionales, marketing directo y de relación, estrategia de comunicación, creatividad y planificación y compra de medios, para: televisión, cine, diarios, revistas, radio, vía pública, material de punto de venta y promocional, impresos, folletos y papelería, entre otros.

**AGENTE DE PRENSA.-** La persona natural que se encarga de todas las relaciones con los Medios informativos a favor de una personalidad política, empresarial, artística, etc., llamado también, Jefe de Prensa y aunque no es correcto, Jefe de Relaciones Públicas.

**CALIDAD:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.



**CANAL.-** Es el medio físico a través del cual fluye o circula el mensaje, corresponde generalmente a estímulos sensoriales.

**CANAL DE INFORMACIÓN.-** Es el vehículo o medio de transporte utilizado por el emisor para vehiculizar y/o transmitir el mensaje en la comunicación.

**CARTEL.-** Papel u otro material adecuado, normalmente de gran tamaño, impreso que contiene un mensaje publicitario, y que suele exponerse en un lugar de gran tránsito de personas, bien colocado sobre una pared o sobre un soporte específico.

**COMUNICACIÓN:** proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes. Tradicionalmente, la comunicación se ha definido como "el intercambio de sentimientos, opiniones o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales".

**COMUNICACIÓN CORPORATIVA:** se compone de un sin número de elementos, tanto internos como externos, que desarrollándolos, constituyen la plataforma de proyección de la imagen en una forma eficiente.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> COMUNICACION Y GESTION DE LAS TICS</p>	<p><b>Código:</b> MAN- CGT-02</p>	
	<p><b>MANUAL:</b> COMUNICACIONES</p>	<p><b>Versión:</b> 01</p>	
<p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p>			
<p><b>Página:</b> 6 de 7</p>			

**COMUNICACIÓN EXTERNA:** Consiste en divulgar información oportuna y relevante de la Administración a los diferentes públicos externos con los que se relaciona. A través de la comunicación externa, una organización gestiona la imagen que quiere proyectar al mercado o a la sociedad.

**CRONOGRAMA.-** Es el detalle minucioso de las actividades que desempeña o que va a desempeñar una empresa al realizar un evento o una serie de eventos.

**CUENTA.-** En términos de Publicidad se llama cuenta al cliente que se tiene en cartera o que se pretende hacer negocios con él.

**CULTURA DE MASAS.-** Es el modelo cultural propio de las sociedades desarrolladas y que es fundamentado y logrado por los medios de comunicación social.

**INFORMACIÓN:** datos que poseen significado.



**MEJORA CONTINUA:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**PROCESO:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

## 6. DESARROLLO DEL MANUAL

### ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

- Establecer canales de comunicación efectivos entre la entidad, los organismos de control y grupos de interés, que permitan dar a conocer los informes internos y resultados de la gestión que se adelanta en la entidad
- Fortalecer los mecanismos de comunicación externa que permitan hacer pública la gestión administrativa y permanecer en contacto con los medios de comunicación para que la opinión pública tenga acceso a información

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> COMUNICACION Y GESTION DE LAS TICS</p>	<p><b>Código:</b> MAN- CGT-02</p>	
	<p><b>MANUAL:</b> COMUNICACIONES</p>	<p><b>Versión:</b> 01</p>	
<p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p>			
<p><b>Página:</b> 7 de 7</p>			

veraz y oportuna que se genere.



## **MENSAJE PRINCIPAL DE LA ESTRATEGIA:** Dejando Huella

### **COMUNICACIÓN INTERNA**

**Objetivo:** Implementar procesos de información eficaz y eficiente para que los empleados de carrera administrativa, contratistas y pasantes de las diferentes dependencias municipales, identifiquen, apropien y se involucren con las metas de la Alcaldía de Ibagué.

**Canales de Comunicación:** Los medios a utilizar para cumplir con los objetivos propuestos serán:

- Notas en carteleras: Aprovechar las carteleras en las diferentes áreas de la administración para colocar publicidad relacionada con las actividades que se adelantan o se van a adelantar.
- Envío de información por correos electrónicos: de acuerdo a la base de datos estar enviando información sobre las actividades de la administración a los servidores públicos
- Reuniones informativas: de acuerdo a la importancia u oportunidad de convocar a los servidores públicos, para temas específicos.
- Video institucional: elaboración de un video con las acciones más importante de la administración para ser colocados en televisores en las diferentes salas de atención al público, contando para ello con las ayudas tecnológicas adecuadas.
- Presentaciones en Power Point: para las diversas actividades que se adelanten manejar esta herramienta ofimática para capacitar a los servidores públicos o infórmalos.
- Fondos de Pantalla: colocar los protectores de pantalla con temas alusivos a la administración, como la implementación del sistema de gestión entre otros.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> COMUNICACION Y GESTION DE LAS TICS</p>	<p><b>Código:</b> MAN- CGT-02</p>	
	<p><b>MANUAL:</b> COMUNICACIONES</p>	<p><b>Versión:</b> 01</p> <p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p> <p><b>Página:</b> 8 de 7</p>	

- Intranet: Sistema de chat interno para todos los servidores públicos en sus puestos de trabajo
- Pisami: sistema para la transmisión de memorando, oficios y documentos, donde se puede hacer seguimiento del desarrollo de los mismos, y disminuir el consumo del papel.
  - Jornadas de salud ocupacional para el mejoramiento continuo de la calidad laboral.
  - Jornadas deportivas en las que todos los miembros de la organización participen activamente.
  - Boletín de prensa diario con información de interés sobre los programas de la administración difundido a través de los correos electrónicos del personal de carrera administrativa y contratistas.
  - Generar y acompañar espacios de bienestar social, celebración de cumpleaños, reconocimiento de funcionarios, entre otros.

### Acciones

- Recopilar información sobre actividades programadas y ejecutadas por las dependencias de la Alcaldía.
- Procesar y archivar la información obtenida de manera ordenada.
- Organizar los datos por temas específicos de interés con el fin de que éstos se puedan recuperar en el momento en que se necesiten..
- Publicar la información a través de los medios seleccionados.



## COMUNICACIÓN EXTERNA

**Objetivo:** Difundir de manera eficaz y transparente los avances de las actividades que se realizan al interior de los programas de la administración municipal a través de los medios de comunicación generando confianza de la ciudadanía en los servicios que se brindan desde la Alcaldía de Ibagué.

**Canales de Comunicación:** Los medios a utilizar para cumplir con los objetivos propuestos serán:

Folletos: utilización de este recurso para comunicar cosas interesantes de la



 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> COMUNICACION Y GESTION DE LAS TICS</p>	<p><b>Código:</b> MAN- CGT-02</p>	
	<p><b>MANUAL:</b> COMUNICACIONES</p>	<p><b>Versión:</b> 01</p>	
<p><b>Fecha:</b> 11/12/2015</p>			
<p><b>Página:</b> 9 de 7</p>			

administración o para hacer invitaciones

Pasacalles: para invitar a algunos eventos o en apoyo a alguna campaña social

Afiches: para invitar a algunos eventos o en apoyo a alguna campaña social

Envío de correos electrónicos: de acuerdo a los grupos de interés tener la base de estos correos para estar en comunicación con líderes y persona conocidas de manera oportuna.

Vallas: para promocionar actividades o campañas institucionales.

Redes sociales: a través de los medios como el facebook estar publicando las acciones de la administración.

Periódicos: de manera periódica y de acuerdo a las secretarías estar elaborando y publicando estos documentos con una cobertura dependiendo el target.



Canales de televisión locales. Pautar en los medios de televisión local espacios para dar a conocer los avances de la administración

Emisoras locales: de igual manera que el, anterior pautar, para impulsar los avances de la administración o impulsar campañas sobre programas o acciones dirigidos a la comunidad.

Rendiciones de cuentas: Se estará rindiendo cuentas a la comunidad del cumplimiento de las metas del plan de desarrollo.

## Acciones

- Difusión de información a través de redes sociales de manera permanente.
- Producción diaria de boletines de prensa.
- Producción semanal del programa radial.
- Producción semanal del noticiero institucional.
- Producción anual del periódico institucional.
- Organización anual de espacios de rendición de cuentas.
- Administración permanente de la página web y actualización diaria de noticias.
- Organización de ruedas de prensa para difundir hechos relevantes.

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7	<b>PROCESO: COMUNICACION Y GESTION DE LAS TICS</b>	<b>Código: MAN- CGT-02</b>	
	<b>MANUAL: COMUNICACIONES</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha:</b> 11/12/2015 <b>Página: 10 de 7</b>	

Para el desarrollo de las estrategias de comunicación siempre se deberá tener en cuenta el manual de imagen corporativa.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACION
01	11/12/2015	Primera versión sigami

Revisó	Aprobó
JAVIER SOTO Director Grupo de Comunicaciones	JAVIER SOTO Director Grupo de Comunicaciones