

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID, CUNDINAMARCA</b> "La Personería ... Garantía de sus Derechos"</p>	<p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID</b> "La Personería... Garantía de sus Derechos"</p>	<p><b>CODIGO :</b></p>
	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 1</b></p>
	<p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b></p>	<p><b>FECHA: MAYO DE 2016</b></p>



**PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID, CUNDINAMARCA**  
" La Personería ... Garantía de sus Derechos "

# PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN 2016-2020

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID, CUNDINAMARCA</b> "La Personería... Garantía de sus Derechos"</p>	<p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos</p>	<p><b>CODIGO :</b></p>
	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 2</b></p>
	<p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b></p>	<p><b>FECHA: MAYO DE 2016</b></p>

## TABLA DE CONTENIDO

### **PRESENTACION**

#### **1. OBJETO**

1.1 Objetivos específicos

#### **2. ALCANCE**

### **3. COMPONENTES POLÍTICA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

3.1. Información y Comunicación

3.2. Políticas de comunicación

### **4. MATRIZ ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN**

4.1 Ideas reguladoras

### **5. MATRIZ ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN CONSOLIDADA**

### **6. MATRIZ DE DISEÑO DE MENSAJES**

### **7. PÚBLICOS O GRUPOS DE INTERÉS**

### **8. VOCERO INSTITUCIONAL**

### **9. ESTRATEGIAS**

### **10. LINEAMIENTOS Y ORIENTACIONES OPERATIVAS PARA EL PROCESO DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA**

10.1 Parámetros para el diseño de las acciones del plan de medios.

10.2 Apoyo de la Secretaria Privada en la elaboración de material impreso

10.3 Apoyo para la realización de campañas

10.4 Apoyo logístico para la realización de eventos

10.5 Apoyo auxiliares administrativos y/o secretarias

10.6 Para el adecuado montaje y desarrollo de los eventos

10.7 Registro fotográfico

10.8 Publicación de información en la web de la Personería Municipal de Madrid

	<b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos	<b>CODIGO :</b>
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b>	<b>FECHA: MAYO DE 2016</b>

## 11. PLAN DE MEDIOS Y ACCIONES COMUNICATIVAS VIGENCIA 2016-2020

11.1 Objetivo

11.2 Ideas reguladoras

11.3 Plan de medios y acciones comunicativas.

	<b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos	<b>CODIGO :</b>
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b>	<b>FECHA: MAYO DE 2016</b>

## PRESENTACIÓN

El objetivo del Plan es el de contribuir a la construcción de una imagen institucional favorable en la opinión pública, a través de la divulgación de información veraz, suficiente y oportuna sobre la gestión de la Personería municipal de Madrid y dar a conocer a la ciudadanía y a los servidores públicos las políticas, programas y planes que desarrolla la entidad en beneficio de la población de Madrid.

En el Plan de Comunicación e Información Pública 2016-2020 de la Personería Municipal de Madrid brinda las pautas para el correcto manejo de los canales de comunicación e información interna y externa, con el fin de establecer y mejorar la relación entre los usuarios y públicos actuantes, propiciando espacios de intercambio que permitirán fortalecer la identidad institucional y el sentido de pertenencia dentro de los mismos.

De esta manera, los procesos de comunicación e información se convertirán en apoyo para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Personería, complementando y dinamizando su estructuración. Funcionarán como un factor integrador de la cultura de organización y trabajo para el logro de los objetivos organizacionales, fortaleciendo el clima organizacional y la percepción e imagen Institucional.

En síntesis; el Plan de comunicación e Información se constituye en una guía para dinamizar la interacción entre los integrantes de la Personería Municipal de Madrid y de estos con la ciudadanía; y para hacer de los deberes y derechos un elemento de dominio y manejo de todos los actores que intervienen en la prestación de los servicios, de salvaguarda y garantía de los derechos Humanos, fortalecimiento de la cultura ciudadana y protección del patrimonio público, de los habitantes de Madrid.

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID. CUNDINAMARCA</b> "La Personería... Garantía de sus Derechos"</p>	<p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos</p>	<p><b>CODIGO :</b></p>
	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 2</b></p>
	<p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b></p>	<p><b>FECHA: MAYO DE 2016</b></p>

## 1. OBJETO.

El Plan de Comunicación e información Pública, tiene como objetivo implementar el eje transversal de Información y Comunicación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014, y los requisitos relacionados de la norma NTCGP 1000:2009; para lograr la construcción de una visión compartida con los grupos de interés internos y externos de la Personería Municipal de Madrid, en el cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Difundir la organización y funciones de la Personería Municipal de Madrid.
- 2) Mejorar la atención que se da al usuario en la Personería.
- 3) Apropiación de los valores corporativos por parte de los usuarios internos y externos.
- 4) Consolidar nuevos escenarios de acción para la Personería Municipal de Madrid en los que se fortalezca la relación con la comunidad.
- 5) Generar vínculos que permitan convertir a los medios en aliados permanentes de la Personería.
- 6) Establecer canales constantes de comunicación de la Personería con la comunidad.
- 7) Facilitar el acceso de los usuarios a la información y servicios de la Personería Municipal de Madrid.

## 2. ALCANCE.

El Plan de Comunicación e información aplica a todos los servidores públicos de la Personería Municipal de Madrid y a los diferentes grupos de interés, a los que se les debe brindar comunicación e información clara, concisa, precisa y oportuna.

### 3. COMPONENTES POLITICA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN:

La política de comunicación e Información de la Personería Municipal de Madrid, está integrada por la comunicación e información organizacional, comunicación informativa, manejo a medios de comunicación.



 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID, CUNDINAMARCA</b> "La Personería... Garantía de sus Derechos"</p>	<p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos</p>	<p><b>CODIGO :</b></p>
	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 2</b></p>
	<p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b></p>	<p><b>FECHA: MAYO DE 2016</b></p>

La Información y Comunicación tiene una dimensión estratégica fundamental establece una interacción entre la entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos. Es un factor determinante, siempre y cuando se involucre a todos los niveles y procesos de la organización.

### **3.1.1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA**

En el sector público, la información y comunicación interna, es el conjunto de datos que se originan del ejercicio de la función de la entidad y se difunden en su interior, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la Personería municipal de Madrid.

Para el óptimo funcionamiento de este eje, debe garantizarse su registro y/o divulgación oportuna, exacta y confiable, en procura de la realización efectiva y eficiente de las operaciones, soportar la toma de decisiones y permitir a los funcionarios un conocimiento más preciso y exacto de la entidad, , máxime cuando su función esencial es el servicio al Ciudadano, y su atención requiere compromiso, amor por el trabajo e identidad institucional.

### **3.1.2. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA**

La información y Comunicación Externa hace referencia a todos los datos que son generados por el cliente y/o usuario externo. Es a través de la cual la Personería de Madrid está en contacto directo con la ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos.

Es a través de este mecanismo que se garantiza la difusión de información de la Personería sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés. Éste elemento debe garantizar que efectivamente la interacción de la entidad con las partes interesadas y la ciudadanía estén enfocadas a la construcción de lo público y a la generación de confianza, mediante la definición de políticas de comunicación, participación ciudadana, de comunicación de gestión y resultados y la formulación de parámetros que orienten el manejo de la información. La principal fuente de Información Externa es la ciudadanía y las partes interesadas.

## **3.2. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN**

### **3.2.1 POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN**

Con el fin de garantizar el logro de los propósitos misionales, la transparencia de la administración y de construir confianza en todos sus usuarios, la comunicación en la Personería Municipal de Madrid 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 establezca el Personero Municipal.

	<b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos	<b>CODIGO :</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b>	<b>FECHA: MAYO DE 2016</b>

### 3.2.2. POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE DIRECCIÓN

#### ➤ PRIMERA POLÍTICA DE DIRECCIÓN

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 con todos los usuarios.

### POLÍTICAS OPERATIVAS

A. 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 de política 1:** Las decisiones tomadas por el Nivel Directivo 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 del Comité Directivo, de interés de todos los funcionarios y contratistas de la de la Personería Municipal de Madrid, se hará por medio de reuniones, Correos electrónicos, carteleros, o memorandos.
- Cuando la información interese sólo a un área específica, el Jefe respectivo la difundirá oportunamente a los funcionarios y contratistas a su cargo.

- **Lineamiento de política 2:** 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:

- La Alta Dirección se reunirá periódicamente con los servidores públicos de la Personería, con el propósito de conversar sobre aspectos específicos de la entidad, para fomentar, de este modo, el diálogo y la confianza sobre el desarrollo de los procesos institucionales. Las reuniones se harán en el marco de mesas de trabajo.

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID, CUNDINAMARCA</b> "La Personería ... Garantía de sus Derechos"</p>	<p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos</p>	<p><b>CODIGO :</b></p>
	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 2</b></p>
	<p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b></p>	<p><b>FECHA: MAYO DE 2016</b></p>

- **Lineamiento de política 3:** Para mejorar las interacciones comunicativas de los funcionarios y contratistas entre sí y con los diferentes públicos de la Personería Municipal de Madrid, se desarrollarán sus habilidades y competencias comunicativas estratégicas.

❖ **Orientaciones operativas:**

- Con el propósito de mejorar el desarrollo de los procesos internos, el Nivel Directivo promoverán y propiciarán el trabajo en equipo entre los funcionarios y contratistas.
- En el cumplimiento de sus funciones diarias, los directivos y funcionarios deberán practicar un estilo de comunicación incluyente, de respeto por las ideas y argumentos ajenos, que contribuyan al diálogo y al entendimiento.

- B. Para consolidar el adecuado posicionamiento de la Personería Municipal de Madrid en la comunidad de Madrid, la Personería implementará una estrategia de construcción de identidad corporativa y de proyección de su imagen institucional.

- **Lineamiento de política 1:** Con el propósito de construir identidad corporativa, todas las publicaciones y presentaciones de la Personería se harán de acuerdo con los elementos y símbolos de la Imagen Corporativa; bandera, logotipo y eslogan.

**ESLOGAN**

***“La Personería. . . . Garantía de sus Derechos”***

**LOGOTIPO**



En el logotipo de la personería se representa la inclusión de toda la comunidad de Madrileña unidos en un único propósito “La Personería. . . . Garantía de sus Derechos”, tal como se expresa en el eslogan.

❖ **Orientaciones operativas:**

	<b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos	<b>CODIGO :</b>
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b>	<b>FECHA: MAYO DE 2016</b>

- La Secretaría Privada, de acuerdo con los elementos y símbolos de la imagen corporativa estará al tanto de que la papelería y los documentos producidos en la Personería de Madrid los contengan según sea el caso.
  - La información oficial y los documentos públicos generados en la Personería deberán seguir las pautas de presentación e identificación del logotipo y el eslogan.
- C. El Nivel Directivo será el encargado de desarrollar la política general de comunicación, y para ello deberá contar con los recursos humanos y financieros suficientes.
- **Lineamiento de política 1:** La Secretaría Privada es el responsable de coordinar la ejecución de las políticas, programas y acciones de comunicación de la Personería.
  - ❖ **Orientaciones Operativas:**
    - 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.
    - La ejecución del Plan de Comunicación e Información estará supeditado a la disponibilidad presupuestal y a la gestión de recursos humanos y financieros.
  - **Lineamiento de política 2:** Los funcionarios de la Personería Municipal de Madrid deberán ser competentes en la realización de su trabajo.
  - ❖ **Orientaciones operativas:**
    - La Secretaria Privada será la responsable de la calidad de los trabajos para comunicar a los usuarios internos y externos que se realicen.
    - La Secretaria Privada coordinara las capacitaciones que necesiten los funcionarios y contratistas de la Personería para mejorar las competencias y habilidades comunicativas.
  - **Lineamiento de Política 3:** La Secretaria Privada apoyará a las áreas y/o procesos en la corrección de documentos e informes que deban difundirse a nivel interno y externo.
  - ❖ **Orientaciones Operativas:**
    - Los Directivos deberán solicitar por escrito las necesidades que en materia de redacción y corrección de textos informativos tengan en sus respectivas dependencias.
    - La Secretaria Privada revisará los textos o documentos informativos producidos por las dependencias y recomendará el formato o los medios para su difusión.
    -

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID. CUNDINAMARCA</b> "La Personería... Garantía de sus Derechos"</p>	<p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos</p>	<p><b>CODIGO :</b></p>
	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 2</b></p>
	<p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b></p>	<p><b>FECHA: MAYO DE 2016</b></p>

## ➤ SEGUNDA POLÍTICA DE DIRECCIÓN

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

**A.** Para reducir el rumor, la incertidumbre y la mala interpretación que resultan de la información que proviene de los medios informales, en la Personería Municipal de Madrid se garantizará la circulación formal de la información en todos los niveles.

- **Lineamiento de política 1:** Todos los funcionarios de la Personería Municipal de Madrid 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 en las demás áreas de la entidad.

### ❖ Orientaciones operativas:

- 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 Personería Municipal de Madrid genera y suministra para el desempeño eficiente de sus funciones y el logro de los objetivos institucionales.
- Los directivos 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 la transmitirá a los interesados en forma directa o mediante reuniones; cuando sea de carácter laboral, lo hará a través de correo electrónico y/o Memorando o reuniones informativas. La Secretaria Privada podrá asesorar en la escogencia del formato que mejor ayude a la divulgación.

**B.** El manejo y la distribución de información en todos los niveles de la Personería 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 transparente y visible a la ciudadanía.

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID, CUNDINAMARCA</b> "La Personería... Garantía de sus Derechos"</p>	<p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos</p>	<p><b>CODIGO :</b></p>
	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 2</b></p>
	<p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b></p>	<p><b>FECHA: MAYO DE 2016</b></p>

- **Lineamiento de Política 1:** 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.

❖ **Orientaciones Operativas:**

- La información deberá difundirse oportunamente y por el medio más conveniente.
- Por ningún motivo, excepto fuerza mayor, los directivos delegarán 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.

- **Lineamiento de Política 2:** 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 el desarrollo de la misión Institucional.

❖ **Orientaciones Operativas:**

- En la perspectiva del mejoramiento continuo, los funcionarios y contratistas promoverán la discusión de temas de interés general, que permita a los funcionarios hacer propuestas sobre el desarrollo de los procesos internos. Las reuniones se harán en el marco metodológico de mesas de trabajo.
- Los funcionarios podrán solicitar al Nivel Directivo la realización de reuniones para analizar irregularidades que afecten el desarrollo de la gestión interna o aún la gestión institucional.

- **Lineamiento de Política 3:** En la Personería se promoverá la sistematización de la información para capitalizar el conocimiento y las experiencias adquiridas en el desarrollo de la gestión.

❖ **Orientaciones Operativas:**

- Con el fin de tener material para la publicación del Boletines, cada semestre el Nivel Directivo producirán textos sobre las experiencias, logros e inconvenientes encontrados en el desarrollo de la gestión en cada área. La Secretaria Privada y el Personero Municipal seleccionarán y revisarán los documentos.

- C. En concordancia con la política presidencial del Gobierno en Línea, la Personería Municipal de Madrid publicará en su página web y en medios masivos la información de su gestión, sobre la realización de contratos de cualquier índole, así como todo lo establecido en el Plan Anticorrupción.

	<b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos	<b>CODIGO :</b>
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b>	<b>FECHA: MAYO DE 2016</b>

- **Lineamiento de política 1:** 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 adjudicación de contratos.

❖ **Orientaciones operativas:**

- A través de la página web y los medios de difusión de que se disponga, la Personería Municipal de Madrid 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.
- En cumplimiento de la normatividad vigente, la celebración, ejecución y liquidación de contratos será responsabilidad del Personero Municipal de Madrid o de quien él delegue, y estarán disponible para la consulta y revisión de las veedurías y la ciudadanía.
- El Comité de Ética de la Personería Municipal de Madrid 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 Personero Municipal las irregularidades que se presenten.
- La Secretaria Privada publicará y actualizará la información correspondiente al Plan de Compras, las licitaciones y la apertura de contratos.

**D.** La difusión a los medios de comunicación de los resultados de la gestión de la Personería se hará periódicamente, según la producción de información, y, a través de ruedas de prensa, entrevistas y boletines de prensa.

- **Lineamiento de política 1:** El procesamiento de la información sobre los resultados parciales y generales de la gestión institucional, será responsabilidad de la Secretaria Privada.

❖ **Orientaciones Operativas:**

- La Secretaria Privada recopilará la información relevante sobre la gestión de los procesos misionales, la enviara a la Secretaria Privada para que asesore al Personero Municipal sobre la pertinencia de la información que deba enviarse a los medios.
- La Secretaria Privada procesará la información y la distribuirá a los medios de comunicación que conforman la base de datos.
- De acuerdo con la importancia de los temas y en forma coordinada con el Personero Municipal, La Secretaria Privada solicitará la convocatoria de ruedas de prensa.
- La Secretaria Privada deberá gestionar entrevistas para Personero Municipal y buscar su presencia en medios escritos, radiales y de televisión local y nacional.

- **Lineamiento de política 2:** La Personería deberá tener una base de datos actualizada de los medios de comunicación locales, regionales y nacionales.

	<b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos	<b>CODIGO :</b>
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b>	<b>FECHA: MAYO DE 2016</b>

❖ **Orientaciones Operativas:**

- La Secretaria Privada y el contratista encargado del Desarrollo Tecnológico (o contratado para tal fin), realizarán el diseño de la base de datos y la alimentarán.

E. La Pedagogía ciudadana es un mecanismo que la Personería pondrá a disposición de los funcionarios sujetos de vigilancia y control para que mejoren en la interpretación de las normas de atención al ciudadano y logren, de este modo, administrar correctamente los bienes públicos y actuar con transparencia en todos los espacios de la administración pública.

- **Lineamiento de Política 1:** Los Foros de Participación Ciudadana y Pedagogía ciudadana son los espacios para trabajar las necesidades que en materia de interpretación legal tienen los sujetos de vigilancia y control y las veedurías ciudadanas para el ejercicio del control social.

❖ **Orientación Operativa:**

- De acuerdo con las directrices del personero Municipal, la Secretaria Privada, programará la realización de los foros.

➤ **TERCERA POLÍTICA DE DIRECCIÓN**

Apertura y visibilidad en la comunicación con la ciudadanía. La comunicación con la ciudadanía, los entes sujetos de vigilancia y control, 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**

A. Las respuestas a las quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos deberán ser oportunas, claras y suficientes.

- **Lineamiento de política 1:** La Personería Municipal de Madrid 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:**

- Las respuestas a las quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos se darán personalmente a través de los funcionarios y contratistas, con visto bueno del Personero Municipal, en forma escrita, personal, vía Internet o línea telefónica.
- Los funcionarios y contratistas, informarán al Comité Directivo sobre las insatisfacciones de los usuarios con respecto al servicio prestado.

	<b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos	<b>CODIGO :</b>
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b>	<b>FECHA: MAYO DE 2016</b>

B. La Personería Municipal de Madrid implementará un programa de rendición de cuentas a la sociedad que posibilite la información oportuna de los resultados más importantes de la gestión de la Entidad.

- **Lineamiento de política 1:** El Programa de rendición de cuentas a la sociedad será coordinado por La Secretaria Privada.

❖ **Orientaciones operativas:**

- La Secretaria Privada asesorará al Personero Municipal sobre la oportunidad y el tipo de rendición de cuentas que debe efectuarse.
- La rendición de cuentas deberá hacerse en términos sencillos y en lenguaje entendible para la ciudadanía.

➤ **CUARTA POLÍTICA DE DIRECCIÓN:**

La interacción informativa de la Personería Municipal de Madrid con los organismos de control (Contraloría Departamental, Procuraduría, etc.) 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**

A. En el marco del respeto por el principio de separación e independencia de las ramas del poder público, la Personería Municipal de Madrid buscará garantizar la circulación fluida y oportuna de información hacia los órganos de control para lo de su competencia.

- **Lineamiento de política 1:** La comunicación con los Órganos de Control deberá estar enmarcada en los principios de oportunidad, transparencia, independencia y eficiencia.

❖ **Orientaciones operativas:**

- La relación de la Personería Municipal de Madrid con los demás 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 Personería Municipal de Madrid, por tanto será el mecanismo para informar sobre su gestión a los ciudadanos y a los Órganos de Control.

	<b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos	<b>CODIGO :</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b>	<b>FECHA: MAYO DE 2016</b>

- La Personería Municipal de Madrid 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.

## ➤ QUINTA POLÍTICA DE DIRECCIÓN

En el ejercicio como Ministerio Público la interacción informativa de la Personería con los entes sujetos de control y vigilancia se basará en el respeto, la independencia, la objetividad y la oportunidad; se desarrollará conforme a la ley y a través de los canales establecidos por la entidad.

## POLÍTICAS OPERATIVAS

- A.** Con total respeto por la independencia de las entidades y personas sujetas de vigilancia administrativa, la Personería Municipal de Madrid solicitará y entregará, sin excepción, la información necesaria para aplicar en forma oportuna y eficiente la vigilancia a los sujetos bajo su jurisdicción.
- **Lineamiento de política 1:** La comunicación con las entidades sujetas de vigilancia y control deberá hacerse en forma oportuna, respetuosa y clara, y con base en los principios de transparencia y eficiencia.

### ❖ Orientaciones operativas:

- El Comité Directivo, con el apoyo de la Secretaria Privada, estará al tanto de que la comunicación con todas las entidades y sujetos de vigilancia administrativa sea fluida y en buenos términos, con el fin de cumplir eficientemente la misión institucional.
- En todo momento deberá propenderse por el logro de una comunicación oportuna, respetuosa y objetiva con los sujetos de control y vigilancia, que permita la consecución de los informes necesarios.
- La entrega de información a los sujetos de control y vigilancia deberá hacerse por medio de los conductos y siempre con base en los delegados como voceros institucionales.
- Los sujetos de control y vigilancia deberán recibir capacitación sobre atención al ciudadano y otros temas afines a la administración pública. La Personería lo hará por medio de los Foros y la Administración Municipal y demás sujetos de control y vigilancia mediante programaciones propias.
- Aprovechar los espacios donde la Personería se contacta con los sujetos de control y vigilancia, para evaluar la calidad de la interacción con ellos y mejorar de este modo, los niveles de confianza y satisfacción de servicios prestados.

- **Lineamiento de política 2:** La solicitud de información a las entidades sujetas de vigilancia administrativa deberá ser respetuosa, oportuna, clara y estará basada en los principios de transparencia y eficiencia.

### ❖ Orientaciones operativas:

	<b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos	<b>CODIGO :</b>
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b>	<b>FECHA: MAYO DE 2016</b>

- Los funcionarios de la Personería que interactúen con los sujetos de vigilancia y control deberán aplicar en sus actuaciones el Código de Ética de la Institución.
- Por ningún motivo los funcionarios deberán mostrar una actitud hostil en sus relaciones con los Sujetos de vigilancia y control.

### ➤ **SEXTA POLÍTICA DE DIRECCIÓN**

El personero municipal y la Secretaria Privada, serán voceros institucionales de la Personería Municipal de Madrid. La relación de la Personería de Madrid con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y estará basada en principios de veracidad, libertad y publicidad; que garanticen un adecuado nivel de confianza e imparcialidad, mediante el suministro de información a todos los medios masivos en igualdad de condiciones de acceso y oportunidad. La adjudicación de la pauta institucional se hará de acuerdo con criterios técnicos.

### **POLÍTICAS OPERATIVAS**

- A. El Personero Municipal será el principal vocero de la Personería de Madrid y según la trascendencia del tema él delegará, pasando a la Secretaria Privada en los temas de interés ciudadano sobre los cuales reclamen explicaciones los medios de comunicación.
- **Lineamiento de política 1:** Los voceros designados tendrán la competencia de expresarse en los temas que sean de su conocimiento y dominio, pero en ningún caso sobre otros asuntos que no sean de su competencia.
    - ❖ **Orientaciones operativas:**
      - Los voceros institucionales acatarán los criterios de tratamiento de la información, uso de la imagen corporativa y niveles de confidencialidad, sobre los cuales orientará La Secretaria Privada
      - Los voceros oficiales o designados verificarán la información antes de dar cualquier declaración, relacionada con un tema determinado e informarán al Personero Municipal para su orientación.
  - B. El suministro de información a los medios de comunicación local, regional y nacional se hará en igualdad de condiciones, permitiendo el acceso a la misma sin preferencias especiales por ninguno de ellos, cuando haya información noticiosa para divulgar.
  - **Lineamiento de política 1:** Las pautas institucionales, además de contribuir al fortalecimiento de la buena imagen de la Personería Municipal de Madrid, deben brindar datos puntuales que informen al público objetivo sobre logros y avances en temas o procesos específicos.

	<b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos	<b>CODIGO :</b>
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b>	<b>FECHA: MAYO DE 2016</b>

#### ❖ Orientaciones operativas

- La Secretaria Privada definirá el medio apropiado para difundir la pauta institucional, con criterios técnicos y según el público al que le interesa llegar con cada mensaje.
- Las pautas institucionales deben ceñirse a las condiciones que rigen a las entidades públicas
- Mediante gestión de medios (Free Press) se ocuparán espacios importantes como editoriales, notas informativas o informes especiales en los principales diarios, emisoras radiales y canales de televisión local y nacional, se ha de tener prelación con la prensa local, ya que ésta tiene un importante impacto sobre el público objetivo.
- Cuando la noticia o información que se remita a los medios de comunicación logre gran impacto, será importante brindarles a los representantes de los medios de comunicación espacios de interacción con la Personería Municipal de Madrid, a través de ruedas y conferencias de prensa y entrevistas acompañadas por La Secretaria Privada y el Personero municipal.

## 4. MATRIZ ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN

### 4.1 IDEAS REGULADORAS

- **APERTURA E INTERLOCUCIÓN ORGANIZACIONAL, POTENCIAN EL CUMPLIMIENTO MISIONAL:** La Personería Municipal de Madrid fomenta espacios y canales de diálogo con la comunidad de Madrid, que permiten fortalecer la visión compartida y el trabajo colaborativo, para alcanzar los propósitos misionales.
- **TRANSPARENCIA ES GESTIÓN VISIBLE:** La Personería Municipal de Madrid hace visible su gestión, a través de la rendición de cuentas que realiza ante los Órganos de Control y la ciudadanía en general, sin restricciones de índole, política, religiosa y social, generando con ello confianza.
- **LA PARTICIPACIÓN EN EL CONTROL SOCIAL HACE DEL CIUDADANO UN EVALUADOR DE LA GESTIÓN:** La Personería Municipal de Madrid, concibe la información como un bien común, a través del cual se facilita el empoderamiento de la comunidad hacia los espacios de participación y se favorece el control social.
- **LA PEDAGOGÍA DEL CONTROL SOCIAL FACILITA UN ADECUADO USO DE LOS BIENES Y RECURSOS PÚBLICOS:** La Personería Municipal de Madrid promueve escenarios de pedagogía entre los sujetos de control y vigilancia administrativa y la ciudadanía, para garantizar el buen uso de los recursos y la correcta interpretación y aplicación de las normas.

	<b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos	<b>CODIGO :</b>
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b>	<b>FECHA: MAYO DE 2016</b>

Los siguientes son los temas críticos, con sus correspondientes hipótesis de cambio y objetivos para el Plan de Comunicación e información de la Personería Municipal de Madrid 2016-2020.

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID, CUNDINAMARCA</b> "La Personería... Garantía de sus Derechos"</p>	<p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos</p>	<p><b>CODIGO :</b></p>
	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 2</b></p>
	<p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b></p>	<p><b>FECHA: MAYO DE 2016</b></p>

## 5. MATRIZ ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN CONSOLIDADA

<p><b>Ideas Reguladoras</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Apertura e interlocución organizacional, potencian el cumplimiento misional</li> <li>* Transparencia es gestión visible.</li> <li>* La participación en el control social hace del ciudadano un evaluador de la gestión.</li> </ul>
<p><b>Ruta Crítica</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* La pedagogía del control social facilita la mejora en la prestación de los servicios a los ciudadanos y el adecuado uso de los bienes y recursos públicos.</li> </ul>
<p><b>Temática</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* La pedagogía del control social facilita la mejora en la prestación de los servicios a los ciudadanos y el adecuado uso de los bienes y recursos públicos.</li> </ul>
<p><b>Promoción del Trabajo colaborativo :</b></p> <p><b>HIPÓTESIS:</b> La conformación de redes de ayuda mutua, potencia las fortalezas de cada una de los procesos institucionales de la Personería de Madrid, y genera visión compartida en torno a los propósitos misionales.</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Posicionar el trabajo colaborativo como una estrategia que potencia el cumplimiento de los objetivos institucionales y optimiza los recursos disponibles.</p>	
<p><b>Construcción de Visión compartida:</b></p> <p><b>HIPÓTESIS</b> Hay visión compartida, cuando los servidores conocen y comparten los propósitos de la Personería, y comprenden la importancia de su aporte, en el cumplimiento de la misión institucional.</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Garantizar la circulación de información veraz, suficiente y oportuna, sobre la gestión institucional, a través de la formalización de canales y espacios formales para la concertación de acuerdos y directrices organizacionales.</p>	
<p><b>Fomento de la Receptividad:</b></p> <p><b>HIPÓTESIS</b> La Personería es receptiva cuando se implementan mecanismos de escucha sobre las denuncias y quejas de los clientes internos y externos, y a su vez los utiliza como elementos de juicio para mejorar.</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Incrementar la comunicación de percepciones, demandas, quejas y reclamos del cliente interno y externo, hacia la Personería Municipal, tomándolos como base para la mejora constante.</p>	
<p><b>Socialización de la información:</b></p> <p><b>HIPÓTESIS</b> La difusión de información sobre la función de la Personería Municipal y de su quehacer, facilita la participación ciudadana en la gestión pública, al promocionar los deberes y derechos de los ciudadanos, y los mecanismos para ejercer control social.</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Fortalecer el control social, a través de la difusión de los servicios que presta la Personería Municipal de Madrid y promocionando las herramientas de participación en la gestión vigilante de los bienes y recursos públicos.</p>	
<p><b>Desarrollo de la Publicidad:</b></p> <p><b>HIPÓTESIS</b> La rendición de cuentas a la sociedad, a través de la entrega de información de los resultados de su gestión, de manera clara, oportuna, transparente y suficiente, incrementa la visibilidad de la Entidad y la confianza de sus públicos.</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Posicionar la Personería Municipal de Madrid como un Organismo de Vigilancia y Control transparente y confiable en el cumplimiento de su función misional como ministerio público.</p>	

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID, CUNDINAMARCA</b> "La Personería... Garantía de sus Derechos"</p>	<p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos</p>	<p><b>CODIGO :</b></p>
	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 2</b></p>
	<p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b></p>	<p><b>FECHA: MAYO DE 2016</b></p>

## 6. MATRIZ DE DISEÑO DE MENSAJES

La siguiente matriz ofrece un conjunto de opciones para la construcción de mensajes emitidos por la Personería Municipal de Madrid, de tal manera que cada uno de los que se produzcan esté desarrollando siempre el contenido de una idea reguladora en relación con alguno de los ejes temáticos establecidos. Estas opciones sugieren el sentido que el mensaje debe tener, no su forma, por consiguiente no se trata de reproducirlas literalmente sino de adaptarlas al tema y contenido específico de cada pieza, pero respetando siempre el sentido que buscan expresar.

IDEA REGULADORA	TEMA CRITICO	MENSAJES
* APERTURA E INTERLOCUCIÓN ORGANIZACIONAL, POTENCIAN EL CUMPLIMIENTO MISIONAL	*Fomento de la Receptividad  *Construcción de Visión compartida Promoción del trabajo colaborativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuchar el relato de los clientes internos y externos, significa identificar los aspectos que demandan mejoras.</li> <li>• Reconocer la importancia del aporte personal en el cumplimiento de los objetivos misionales, es un factor motivante para mejorar el desempeño.</li> <li>• Asumir prácticas de Trabajo Colaborativo, incrementa la efectividad, eficiencia y eficacia.</li> </ul>
* LA PARTICIPACIÓN EN EL CONTROL CIUDADANO HACE DEL CIUDADANO UN EVALUADOR DE LA GESTION.	*Socialización de la información y desarrollo de la publicidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la función de la Personería y los mecanismos de participación ciudadana, facilita el control social.</li> <li>• Un ciudadano bien informado sobre la gestión institucional, puede participar activamente en la vigilancia de la prestación de los servicios y uso de bienes y recursos públicos.</li> </ul>
* TRANSPARENCIA ES GESTION VISIBLE.	*Socialización de la información y desarrollo de la publicidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La permanente rendición de cuentas a la comunidad y a los organismos de control, significa transparencia y visibilidad de la gestión de la Entidad.</li> </ul>
* LA PEDAGOGÍA DEL CONTROL CIUDADANO PROPICIA LA ADECUADA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PUBLICOS Y EL ADECUADO USO DE LOS BIENES Y RECURSOS PÚBLICOS.	*Socialización de la información y desarrollo de la publicidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de la pedagogía de difusión sobre la función de la Personería como ministerio público, los deberes y derechos de los ciudadanos, los mecanismos para ejercer control social, y los principales temas de derechos humanos, se cualifica y fortalece el ejercicio de participación vigilancia de la ciudadanía</li> </ul>

	<b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos	<b>CODIGO :</b>
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b>	<b>FECHA: MAYO DE 2016</b>

## 7. PÚBLICOS O GRUPOS DE INTERÉS

Los siguientes son los públicos hacia los cuales se orientan la acción comunicativa del presente Plan, cada uno de ellos con su correspondiente descripción que especifica su nivel de importancia y sus principales características.

### GRUPOS DE INTERÉS DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID

A continuación, se identifican y caracterizan los públicos con los cuales la Personería Municipal de Madrid tiene contacto directo y permanente:

**COMUNIDADES:** Son las depositarias de los resultados de la gestión de la Personería, actividad que se logra fundamentalmente gracias a la divulgación que hacen los medios masivos de comunicación. Grupos humanos que habitan el territorio municipal (veredas y barrios), quienes y a los cuales, como miembros del Estado y dueños del patrimonio público, debe rendírseles cuentas sobre las actuaciones relacionadas con la gestión administrativa. La comunicación con ellos se hace a través de la página WEB, vía telefónica, fax, encuestas, foros, audiencias públicas, atención de quejas y reclamos, atención personalizada y en las diferentes actividades de capacitación que realiza la Personería municipal de Madrid.

**VEEDURÍAS CIUDADANAS:** Organizaciones sociales conformadas por personas que hacen control social a la administración pública de su respectiva localidad o a los macroproyectos regionales. Son de gran interés para la Personería porque contribuyen a la transparencia administrativa y a la gestión institucional. La Personería se comunica permanente con ellos a través de actividades de capacitación, encuentros ciudadanos, por la web, atención personalizada, por el fax y el teléfono.

**SUJETOS DE VIGILANCIA Y CONTROL:** Son entidades del orden municipal y descentralizadas del orden territorial, sobre las cuales la Personería ejerce vigilancia y control administrativo. La comunicación con ellas se hace a través de visitas de seguimiento a la función administrativa que cumplen, audiencias públicas, encuentros de capacitación, internet, teléfono, fax, oficios y respuesta personal de inquietudes.

**ÓRGANOS DE CONTROL:** Son las entidades a las que la Personería Municipal de Madrid debe rendir cuentas sobre la gestión administrativa y misional realizada. La comunicación se hace a través de oficios, llamadas telefónicas, fax, diferentes sistemas de información, pagina web, y respuesta personalizada a inquietudes.

**CONCEJALES:** Ejercen el control político a la administración municipal y aprueban el presupuesto del municipio. Aprueban por medio de acuerdos los planes y programas tendientes al desarrollo del municipio. Denuncian ante la Personería la manera como proceden los servidores públicos en la administración de los recursos públicos. La comunicación con ellos se da a través de correo, oficios, fax, teléfono o de manera personal. De igual modo, en audiencias públicas, informes de gestión, controles de advertencia, resultados de quejas y reclamos, respuesta a solicitudes, rendición de cuentas, foros y otras actividades de capacitación.

**ALCALDE:** El alcalde es el jefe de la administración municipal y de sus entes descentralizados. Es la primera autoridad de policía del municipio y tiene el carácter de empleado público del mismo. La comunicación se hace por medio de oficios, correo, fax, teléfono o de manera personal. De igual modo, por intermedio de audiencias públicas, controles de advertencia, resultados de quejas y reclamos, rendición de cuentas, foros y otras actividades de capacitación.

**UNIVERSIDADES:** Estamentos de educación superior con los cuales se realizan convenios para capacitar a los funcionarios y promocionar el control social como herramienta valida para fortalecer la transparencia en la gestión pública. La comunicación con ellos se da fundamentalmente a través de reuniones con rectores de universidades, así como mediante oficios, internet, fax, teléfono, etc.

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID, CUNDINAMARCA</b> "La Personería... Garantía de sus Derechos"</p>	<p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos</p>	<p><b>CODIGO :</b></p>
	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 2</b></p>
	<p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b></p>	<p><b>FECHA: MAYO DE 2016</b></p>

**COMITÉ DIRECTIVO DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID:** Grupo de funcionarios de libre nombramiento y remoción en cargados de dirigir y coordinar el efectivo cumplimiento de las políticas Personero Municipal al interior de la Entidad. Son los responsables del manejo de las políticas de Alta Dirección definidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI). La comunicación se realiza por medio de reuniones, correos electrónicos, oficios, memorandos, capacitaciones y otras actividades tendientes al cumplimiento del PEI.

**CONTRATISTAS DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID:** Grupo de contratistas con actividades específicas dentro de la Organización, como la dirección de las labores de cada Área de Gestión, ejecución del Plan Estratégico Institucional y el Plan de Acción, evaluación del desempeño laboral, entre otros. La comunicación se da en forma directa, por medio de reuniones, oficios, memorandos, Correo electrónico institucional, capacitaciones y otras actividades tendientes al cumplimiento del PEI.

**PERIODISTAS Y COMUNICADORES:** Profesionales de la información cuya misión es informar a la comunidad sobre los resultados de la gestión de la Personería municipal de Madrid. Lo hacen a partir de boletines, ruedas de prensa e informes periodísticos realizados por La Secretaria Privada. La comunicamos con ellos se da a través de encuentros informales o programados, ruedas de prensa, o vía telefónica.

**MEDIOS DE INFORMACIÓN:** Periódicos, radio o televisión, donde se recibe y divulga información a los grupos de interés sobre la gestión realizada por la Personería. La comunicación con ellos se hace con los periodistas y comunicadores, por medio de reuniones, oficios, vía telefónica, fax; así mismo página Web institucional

**TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO:** Es un órgano judicial que conoce de las demandas referentes a lo contencioso administrativo. Conoce de los litigios o procesos que sea parte del Estado cuando actúa como autoridad administrativa. Compuesta por el Consejo de Estado, por los tribunales administrativos y los jueces administrativos. La comunicación se da por medio de oficio, teléfono o fax, Web institucional y de manera personal.

**FISCALES:** Es el funcionario público, integrante del Ministerio Público, que lleva materialmente la dirección de la investigación criminal y el ejercicio de acción penal pública; es decir, es a quien corresponde desempeñar directa y concretamente las funciones y atribuciones de éste, en los casos que conoce. La comunicación se da por medio de oficio, teléfono o fax, Web institucional y de manera personal.

**JUZGADOS:** Órgano público que resuelve litigios bajo su jurisdicción. La comunicación se da por medio de oficio, teléfono o fax, Web institucional y de manera personal.

**ESTACIONES DE POLICIA:** Es la unidad básica de la organización policial, su jurisdicción es la de los municipios en que se divide el país o las localidades o comunas de las principales ciudades que posean esta división territorial. La comunicación se da por medio de oficio, teléfono o fax, Web institucional y de manera personal.

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.** Es responsable de formular las políticas de Administración Pública en materia de organización administrativa y administración del recurso humano al servicio del Estado, de la Rama Ejecutiva del Poder Público, y de los niveles administrativos y entidades que la conforman, en las diferentes áreas de la gestión pública. La comunicación se da por medio de oficio, teléfono o fax, Web institucional y de manera personal.

**COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL.** Su misión es hacer del mérito y la igualdad una característica importante en el ingreso y desarrollo del empleo público, velar por la correcta aplicación de los instrumentos normativos y técnicos que posibiliten el adecuado funcionamiento del sistema de carrera, y generar información oportuna y actualizada que permita una administración efectiva del sistema de carrera administrativa. La comunicación se da por medio de oficio, teléfono o fax, Web institucional y de manera personal.

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID. CUNDINAMARCA</b> "La Personería... Garantía de sus Derechos"</p>	<p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos</p>	<p><b>CODIGO :</b></p>
	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 2</b></p>
	<p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b></p>	<p><b>FECHA: MAYO DE 2016</b></p>

**PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA.** El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción recibió del Vicepresidente de la República la instrucción de adelantar un trabajo que ofrezca al Estado líneas de acción concretas para combatir la corrupción pública. El objetivo de la formulación de una política de Estado en materia de lucha contra la corrupción y su correspondiente plan de acción, es contar con instrumentos para ser utilizados por las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil en la prevención, investigación y sanción de actos de corrupción pública en el marco de un Estado Social de Derecho. La comunicación se da por medio de oficio, teléfono o fax, Web institucional y de manera personal.

## 8. VOCERO INSTITUCIONAL

El vocero institucional de la Personería Municipal es el Personero Municipal de Madrid (en sus ausencias o por delegación, la Secretaria Privada), facultado para hablar ante los medios de comunicación, gracias al dominio y conocimiento de los procesos internos.

## 9. ESTRATEGIAS

Las siguientes son las estrategias trazadas para el logro de los objetivos formulados en la ruta crítica temática:

<u>TEMA RUTA CRÍTICA</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>ESTRATEGIAS</u>	
		<u>ORGANIZATIVA</u>	<u>MASIVA</u>
CONSTRUCCIÓN DE VISIÓN COMPARTIDA. Hay visión compartida, cuando los servidores conocen y comparten los propósitos de la Personería Municipal de Madrid, y comprenden la importancia de su aporte, en el cumplimiento de la misión institucional.	Garantizar la circulación de información veraz, suficiente y oportuna, sobre la gestión institucional, a través de la formalización de canales y espacios para la concertación de acuerdos y directrices organizacionales.		* Fortalecer canales de comunicación internos y externos, mediante los que circule información entre todos los niveles jerárquicos de la Personería y de esta con su entorno relevante, acerca de la gestión de la Entidad y el quehacer de cada una de las Áreas y/o procesos.
FOMENTO DE LA RECEPTIVIDAD. La Personería Municipal de Madrid es receptiva cuando se implementan mecanismos de escucha sobre las denuncias y quejas de los usuarios internos y externos, y a su vez los utiliza como elementos de juicio para mejorar.	Incrementar la comunicación de percepciones, demandas, quejas y reclamos del usuario interno y externo, hacia la Personería, tomándolos como base para la mejora continua.	Los funcionarios de la Personería como representantes y protectores de los Derechos fundamentales de la comunidad deberán estar presentes en las diferentes actividades organizadas por la comunidad y la Administración Municipal.	*Fomentar la participación activa de los ciudadanos en la vigilancia de los bienes y recursos públicos, a través de la formulación de quejas, reclamos, sugerencias y percepciones, en la Personería Municipal de Madrid.

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID, CUNDINAMARCA</b> "La Personería... Garantía de sus Derechos"</p>	<p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos</p>	<p><b>CODIGO :</b></p>
	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 2</b></p>
	<p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b></p>	<p><b>FECHA: MAYO DE 2016</b></p>

<p><b>SOCIALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b></p> <p>La difusión de información sobre la función de la Personería Municipal de Madrid y de su quehacer, facilita la participación ciudadana en la gestión pública, al promocionar los deberes y derechos de los ciudadanos, y los mecanismos para ejercer control social.</p>	<p>Fortalecer el control social, a través de la promoción de los servicios que presta la Personería Municipal de Madrid y promocionando las herramientas de participación en la gestión vigilante de los servicios, bienes y recursos públicos.</p>	<p>*Promocionar el control social y el portafolio de trámites de la Personería a través de diferentes canales de información y comunicación.</p> <p>*Llegar a la comunidad del Municipio con brigadas en las que se informe de los servicios que presta la Personería y ofrecer la atención propia de la Entidad.</p>	<p>* Difundir entre los públicos externos,</p> <p>la información sobre la función de la Personería Municipal de Madrid y de su quehacer, facilitando el acceso a los mecanismos de participación ciudadana</p>
<p><b>DESARROLLO DE LA PUBLICIDAD.</b></p> <p>*Fortalecer las comunicaciones de la personería con sus usuarios a través de los medios de comunicación periodística y la página web de la Entidad.</p> <p>*Hacer efectiva la rendición de cuentas a los usuarios externos, a través de la entrega de información de los resultados de su gestión, de manera clara, oportuna, transparente y suficiente, incrementa la visibilidad de la Personería Municipal de Madrid y la confianza de sus públicos.</p>	<p>*Posicionar la Personería Municipal de Madrid como ministerio Público, que ejerce su función misional de manera transparente y confiable.</p>	<p>Fortalecer la página Web de la Personería para que los usuarios encuentren información, procesos y procedimientos actualizados para la utilización de los servicios que ofrece.</p>	<p>*Abrir espacios en los Informativos existentes en los medios de comunicación escritos, las emisoras, Canales local de T.V.</p> <p>*Realizar ruedas de Prensa permanentes en las que se informe de la labor realizada por la Entidad.</p> <p>* Difundir los resultados de la gestión institucional, por medio del proceso de rendición de cuentas a sus usuarios, y como apoyo al propósito de la pedagogía de la participación ciudadana.</p>

## 10. LINEAMIENTOS Y ORIENTACIONES OPERATIVAS PARA EL PROCESO DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

### 10.1 PARÁMETROS PARA EL DISEÑO DE LAS ACCIONES DEL PLAN DE MEDIOS.

Para un adecuado diseño de las acciones del plan de medios, y con el objetivo que la ejecución de éste responda a los propósitos misionales de la Personería Municipal de Madrid, la preparación de toda actividad debe estar soportada en los conceptos planteados en el presente Plan de Comunicación e Información 2016-2020.

### 10.2 APOYO DE LA SECRETARIA PRIVADA EN LA ELABORACIÓN DE MATERIAL IMPRESO

En cumplimiento de sus funciones, los diferentes procesos de la Personería Municipal de Madrid, requieren del apoyo en el diseño, elaboración e impresión de piezas promocionales de diferentes temas, para ser presentadas

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID. CUNDINAMARCA</b> "La Personería... Garantía de sus Derechos"</p>	<p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos</p>	<p><b>CODIGO :</b></p>
	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 2</b></p>
	<p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b></p>	<p><b>FECHA: MAYO DE 2016</b></p>

y/o distribuidas entre el público interno y/o externo de la Entidad. Por ello, para la efectiva realización del material promocional y con el fin de que éste cumpla con sus objetivos de comunicación específicos, es importante dar cumplimiento a lo siguiente:

### 10.2.1 Diseño

**Definición de pieza impresa:** Para la selección del formato (tipo de material a diseñar), lenguaje y plan de distribución de cualquier impreso que se desee producir, se debe tener en cuenta mínimamente los siguientes criterios:

- **COMPRESIÓN:** *La comprensión no solamente tiene en cuenta la claridad del contenido, sino la forma en que expresa. Una palabra complicada o desconocida puede hacer que el público no entienda el mensaje, también puede que se condensen demasiadas ideas en un mensaje y que esto confunda al público y le impida entender lo que realmente se le pide que haga.*
- **ATRACTIVO:** *La forma de hacer los materiales atractivos es mediante el uso de (...) elementos visuales en el caso de material gráfico.*
- **ACEPTACIÓN:** *Si el material contiene algo que ofenda al público, que vaya en contra de sus creencias, o que genere discordia entre la gente a quienes va dirigido, el resultado será un rechazo del mismo.*
- **PARTICIPACIÓN:** *La gente no presta demasiada atención a los mensajes que creen que no tienen nada que ver son ellos. Para asegurarse de que los consideren, es necesario usar de forma adecuada los símbolos y el lenguaje que usa dicho sector de la población.*
- **LLAMADA A LA ACCIÓN:** *Los materiales deben indicar claramente qué es lo que se pide que haga el público a quien va dirigido. Por muy bueno que sea el material no servirá de nada si no se transmite el mensaje de la acción que se promueve puede llevarse a cabo, incluso los materiales que sirven para crear conciencia de una situación, deben incitar al público a obtener más información sobre el tema.*

Por lo anterior, para elegir el formato adecuado para cualquier publicación impresa, es necesario que las diferentes procesos de la Personería consulten con La Secretaria Privada, quien apoyará, desde su conocimiento técnico, a la elaboración de mensajes claros, concretos; en lenguajes y formas apropiadas para el público seleccionado y en los formatos correctos conforme al propósito, cantidad de texto y presupuesto disponible.

**Solicitud:** Una vez seleccionado el formato del material impreso a realizar, se debe entregar a la Secretaria Privada la solicitud por escrito, especificando:

- 1) Formato: volante, plegable, afiche, cartilla, folleto, aviso, carátula, pasta de libro, escarapela, certificado, entre otros.
- 2) Tema y objetivo del material.
- 3) Contenido que debe llevar la pieza impresa.
- 4) Cantidad requerida.

### 10.2.2 Impresión

Conforme al tipo de pieza a elaborar y la cantidad requerida, se define por parte del Personero Municipal y Secretaria Privada si es necesaria la contratación de una litografía.

### 10.2.3 Tiempo para la elaboración

Para allegar las solicitudes al Asesor de Despacho, es necesario tener en cuenta los siguientes tiempos:

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID, CUNDINAMARCA</b> "La Personería... Garantía de sus Derechos"</p>	<p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos</p>	<p><b>CODIGO :</b></p>
	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 2</b></p>
	<p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b></p>	<p><b>FECHA: MAYO DE 2016</b></p>

TIPO DE PIEZA	REQUERIMIENTO	TIEMPO QUE SE TARDA
Volantes, plegables, afiches	Diseño	Dependiendo de la cantidad de texto, ilustraciones, imágenes o fotografías que se deban utilizar
	Diseño e impresión (Máximo 50)	Dependiendo de la cantidad de texto, ilustraciones, imágenes o fotografías que se deban utilizar
Cartilla	Diseño	Dependiendo de la cantidad de texto, ilustraciones, imágenes o fotografías que se deban utilizar.
Certificados, escarapelas, invitaciones	Diseño e impresión (Los necesarios de acuerdo con los participantes a los eventos)	4 días hábiles completos
Carátula informes a Órganos de Control y otras Entidades	Diseño e impresión.	1 Semana.

Los tiempos para el material que debe ser realizado en litografía oscilan entre un mes y un mes y medio.

**10.2.4 Entrega.** Todo material impreso elaborado en la Personería de Madrid, debe quedar registrado en la planilla de impresión, con el fin, entre otros, de controlar el uso de los cartuchos de la impresora.

Para la recepción del material que se realiza en litografía, se debe contar con la aprobación del Personero Municipal, para verificar en el producto: calidad en la impresión, nitidez de los colores, papel correcto, grapado, cosido o encuadernado con calidad, entre otros.

### 10.3 APOYO PARA LA REALIZACIÓN DE CAMPAÑAS

La Secretaria Privada apoyará en el montaje y desarrollo de campañas institucionales internas promovidas por los diferentes procesos de la Entidad, en los siguientes aspectos:

- Formulación de estrategias y canales creativos para la información de un tema a los funcionarios de la Personería.
- Asesoría en el uso adecuado de lenguaje, redacción y presentación de la información, con base en el público específico y los objetivos establecidos.
- Elaboración de material impreso (según especificaciones técnicas arriba mencionadas)
- Asesoría en la elaboración de material para la ambientación y decoración de la actividad.

Para la prestación del apoyo requerido por los procesos, se debe cumplir con lo siguiente:

- La solicitud de apoyo debe allegarse por escrito con una antelación no inferior a 2 semanas.
- El Área de Gestión que requiere el apoyo, debe delegar un funcionario, para que conjuntamente con La Secretaria Privada, se realice la planeación, montaje y desarrollo de la campaña.

### 10.4 APOYO LOGÍSTICO PARA LA REALIZACIÓN DE EVENTOS (Foros, Audiencias Públicas, Eventos Institucionales Internos y Externos).

Los eventos institucionales, sean de carácter informativo, académico o protocolario y con públicos internos o externos, no sólo aportan en el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad, sino que además son importantes canales de comunicación por medio de los cuales la Personería fortalece su imagen corporativa y favorece su posicionamiento.

Cada uno de los elementos, contenidos, personas e información que se disponen para un evento, en él que está presente algún segmento de los públicos de la Personería, debe comunicar en sí mismo un mensaje sobre

	<b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos	<b>CODIGO :</b>
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b>	<b>FECHA: MAYO DE 2016</b>

la Entidad. El conjunto de esos mensajes que se transmiten, aportan en la construcción de una imagen corporativa positiva, fortalecida y coherente con los objetivos institucionales.

Por lo anterior, la realización de un evento, debe tener ante todo una fase de planeación en la que se establezca la función e importancia de cada uno de los elementos orientados al objetivo perseguido.

La Secretaria Privada debe prestar el apoyo a los diferentes procesos en la realización de eventos institucionales. Si bien es cierto que cada proceso es responsable por el contenido a transmitir, La Secretaria Privada, debe velar por que se optimice cada evento como una oportunidad para el mejoramiento de su imagen corporativa y el posicionamiento de su quehacer entre todos los públicos.

### 10.5 APOYO CONTRATISTAS

Desde el apoyo brindado por La Secretaria Privada a otros procesos, se desprenden varias actividades operativas en las que no se requiere conocimiento especializado en comunicación y que éstas a su vez pueden ser realizadas por parte de los contratistas. Por ejemplo: La digitación de listas de nombres para la elaboración de certificados o escarapelas; confirmación de base de datos para la realización de un evento; recorte, pegado y montaje de decoración en las instalaciones de la Personería; entre otros.

### 10.6 PARA EL ADECUADO MONTAJE Y DESARROLLO DE LOS EVENTOS

1. Identificar la necesidad para la realización del evento.
2. Formular el objetivo, público específico a convocar, contenido a desarrollar, orden del día.
3. Definición de la fecha del evento. Para ello, se debe consultar previamente la agenda de eventos de interés del público específico. Por ejemplo, para un evento en el que el público objetivo son los sujetos de vigilancia y control administrativo, se debe consultar la agenda del Señor Alcalde para no fijar la fecha del evento, el mismo día en que se llevará a cabo otro evento que tiene como invitado el mismo público.
4. Lugar en que se realizará el evento. La definición del lugar, debe ser coherente con la cantidad de público esperado, el tipo de actividades a realizar (necesidad de escenario, atril, banderas, sonido, tablero, entre otros) y la ubicación del mismo (fácil acceso para el público convocado).
5. Verificación del presupuesto disponible para la realización del evento: alquiler del espacio, alimentación, honorarios, conferencista, elaboración de material impreso específicamente para el evento, entre otros.
6. Solicitud de apoyo logístico por parte de la Secretaria Privada.
  - Tarjetas de invitación para el evento: debe allegarse con una antelación mínima de días y según lo especificado en el ítem "Apoyo de la Secretaria Privada en la elaboración de material impreso".
  - Asesoría en protocolo (orden de las personas de acuerdo con su importancia y cargo).
  - Presentación del evento.
  - Material impreso a realizar en la Personería (escarapelas, certificados de asistencia, volantes, entre otros).
  - Promoción del evento en la página web de la Entidad, anunciando a los diferentes públicos sobre la realización del evento. Para ello, se debe allegar la información: nombre del evento, objetivo, públicos convocados, fecha, hora y lugar en que se llevará a cabo.
  - Elaboración de boletín de prensa y convocatoria de medios de comunicación, si es el caso.

	<b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos	<b>CODIGO :</b>
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b>	<b>FECHA: MAYO DE 2016</b>

- Montaje de la información de promoción del evento en la página web de la Personería y posterior a la realización del mismo.

9. Una vez distribuidas las invitaciones, la dependencia que realizará el evento debe confirmar la asistencia del público convocado.

8. Es indispensable en todos los eventos de la Personería, montar el pendón de la Entidad y presentar el video institucional. El registro fotográfico del evento debe incluir ambas cosas. (Remitirse al Ítem: "Registro fotográfico")

9. Una vez terminado el evento, se debe entregar a la Secretaria Privada el resumen del evento sobre el desarrollo de la jornada: cantidad y tipo de asistentes, principales temas abordados y las conclusiones más importantes, con el fin de montar la información en la página web de la Personería. A este resumen se debe anexar el registro fotográfico del evento. (Remitirse al Ítem: "Registro fotográfico")

### 10.7 REGISTRO FOTOGRÁFICO

Es responsabilidad de cada uno de los procesos el registro fotográfico de las audiencias públicas, los foros Municipales y los eventos institucionales internos como capacitaciones y reuniones de varias dependencias y campañas internas. La Secretaria Privada realizará el registro fotográfico a aquellos eventos externos de carácter protocolario y a los foros Municipales o audiencias públicas que se realicen en la Ciudad de Madrid.

La persona delegada para realizar el registro fotográfico del evento, debe solicitar la asesoría necesaria para tomar un registro con la luz y el encuadre adecuados.

Es absolutamente indispensable tomar fotografías, el montaje del pendón y la asistencia de público.

### 10.8 PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA WEB DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID

La Secretaria Privada es responsable de coordinar la publicación de la información en la web de la Personería; por ello, la información que se requiera publicar, debe solicitarse por escrito y adjuntando la información a publicar. Es necesario tener en cuenta que la información a publicar en la web debe ser corta y de interés general. La publicación de información en la web, está sujeta a la autorización del Personero Municipal.

La Secretaria Privada realizará seguimiento a lo publicado en la web y solicitará a cada dependencia, de ser necesario, la actualización de la información.

## 11. PLAN DE MEDIOS Y ACCIONES COMUNICATIVAS VIGENCIA 2013-2016

### 11.1 OBJETIVO

Impactar positivamente los temas de la Ruta Crítica Temática, arrojados por el Diagnóstico de Percepción Interna de la Comunicación, implementando acciones comunicativas a través de diferentes medios de comunicación internos y externos, y sustentadas en los campos de comunicación Organizacional, Informativa y Rendición de Cuentas.

### 11.2 IDEAS REGULADORAS

Las ideas reguladoras definidas con base en el Diagnóstico de Percepción Interna de la Comunicación en la Personería Municipal de Madrid, son:

- \* Apertura e interlocución organizacional, potencian el cumplimiento misional

	<b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos	<b>CODIGO :</b>
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b>	<b>FECHA: MAYO DE 2016</b>

\* Transparencia es gestión visible.

\* La participación en el control social hace del ciudadano un evaluador de la gestión.

\* La pedagogía de la participación ciudadana facilita un adecuado uso de los bienes y recursos públicos.

### **11.3 PLAN DE MEDIOS Y ACCIONES COMUNICATIVAS.**

A continuación se relacionan cada uno de los Temas de la Ruta Crítica Temática, que fue estructurada con base en las actividades propias del Proceso de Comunicación e Información Pública.

A cada Tema de la Ruta Crítica temática le corresponde una estrategia, la cual se operativiza a través de determinadas acciones de comunicación. Es importante resaltar que para un adecuado diseño de las acciones consignadas en el presente Plan de Medios que a continuación se relaciona, y con el objetivo que la ejecución de éstas responda verdaderamente a los propósitos consignados en el Plan de Comunicación e Información, la preparación de toda actividad debe realizarse conforme a lo establecido para tal fin, en el Plan de e Comunicación e información, numeral 8.1 *“PARÁMETROS PARA EL DISEÑO DE LAS ACCIONES DEL PLAN DE MEDIOS.”* según el cronograma de actividades, se especifica en todos los ámbitos, el desarrollo de las acciones.

El cumplimiento de las acciones comunicativas que involucran recursos económicos, está sujeto a la disponibilidad de presupuesto. Seguidamente del Plan de Medios y Acciones Comunicativas, se incluye el presupuesto necesario para su efectiva ejecución.

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID, CUNDINAMARCA</b> "La Personería... Garantía de sus Derechos"</p>	<p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería... Garantía de sus Derechos</p>	<p><b>CODIGO :</b></p>
	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 2</b></p>
	<p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b></p>	<p><b>FECHA: MAYO DE 2016</b></p>

**PLAN DE MEDIOS Y ACCIONES COMUNICATIVAS VIGENCIA 2016-2020**

TEMA RUTA CRÍTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACCIONES COMUNICATIVAS	MEDIOS	RECURSOS
<p>PROMOCIÓN DEL TRABAJO COLABORATIVO.</p> <p>La conformación de redes de ayuda mutua, potencia las fortalezas de cada una de las dependencias de la Personería Municipal de Madrid, y genera visión compartida en torno a los propósitos misionales.</p>	<p>Posicionar el trabajo colaborativo como una estrategia que potencia el cumplimiento de los objetivos institucionales y optimiza los recursos disponibles.</p>	<p>Adelantar un programa de capacitación para la Interiorización en cada uno de los funcionarios y contratistas, sobre la importancia del trabajo colaborativo como elemento determinante para el desarrollo de cultura de la información y la visión compartida, y el fortalecimiento de las relaciones laborales entre dependencias.</p>	<p>* Desarrollar jornada de sensibilización y capacitación con todos los funcionarios de la Personería Municipal, en torno a la importancia del trabajo colaborativo, como herramienta que incrementa la eficiencia, eficacia y efectividad, en la Entidad, a través del análisis de casos exitosos en la Personería.</p>	<p>Talleres reflexivos (como parte del Plan de Capacitación de la vigencia 2016).</p>	<p><u>Humano:</u> Secretaria Privada</p> <p><u>Logísticos:</u> Sala de capacitación.</p>
<p>CONSTRUCCIÓN DE VISIÓN COMPARTIDA. Hay visión compartida, cuando los servidores conocen y comparten los propósitos de la Personería Municipal de Madrid, y comprenden la importancia de su</p>	<p>Garantizar la circulación de información veraz, suficiente y oportuna, sobre la gestión institucional, a través de la formalización de canales y espacios para la concertación de acuerdos y</p>	<p>* Fortalecer canales de comunicación internos y externos, mediante los que circule información entre todos los niveles jerárquicos de la Personería y de esta con su entorno relevante, acerca</p>	<p>* Informar a los servidores públicos de la Personería Municipal de Madrid, de manera periódica, sobre los eventos y actividades internas y externas, más importantes de la Entidad, a través de medio impreso y virtual.</p>	<p>Internet (correos institucionales)</p> <p>Carteleras institucionales</p>	<p><u>Humano:</u> Secretaria Privada</p>

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID, CUNDINAMARCA</b> "La Personería – Garantía de sus Derechos"</p>	<p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos</p>	<p><b>CODIGO :</b></p>
	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 2</b></p>
	<p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b></p>	<p><b>FECHA: MAYO DE 2016</b></p>

TEMA RUTA CRÍTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACCIONES COMUNICATIVAS	MEDIOS	RECURSOS
aporte, en el cumplimiento de la misión institucional	directrices organizacionales.	de la gestión de la Entidad y el quehacer de cada una de las Áreas y/o procesos.	* Publicar boletín semestral interno, en el que se den a conocer las últimas gestiones adelantadas por las áreas de la Personería y se analicen temas de actualidad institucional.	Boletines	<p><u>Humano:</u> Funcionarios Secretaria Privada</p> <p>Asesor de Despacho</p> <p><u>Económicos:</u> Definir costos de acuerdo con el Plan de Medios y Acciones Comunicativas</p>
			* Apoyar la implementación de campañas internas adelantadas por las demás áreas de la Personería, a través del diseño, impresión, montaje, y/o redacción de textos.	<p>Impresos: avisos, afiches, móviles, etc.</p> <p>Digitales: avisos para web, intranet y correo electrónico.</p>	<p><u>Humano:</u> Funcionarios, Secretaria Privada</p> <p>Asesor de Despacho</p> <p><u>Técnicos:</u> Impresora y papelería.</p>

	<b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . Garantía de sus Derechos	<b>CODIGO :</b>
	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b>	<b>FECHA: MAYO DE 2016</b>

TEMA RUTA CRÍTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACCIONES COMUNICATIVAS	MEDIOS	RECURSOS
		* Identificar y estructurar grupos de funcionarios líderes, que a través de redes de reedición, confieran mayor sentido a los mensajes que se generan interna y externamente en la Personería municipal de Madrid.	* Estructurar, según lo requerido por el Comité Directivo	Funcionarios responsables	<u>Humano:</u> Funcionarios, Secretaria Privada  Asesor de Despacho

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID, CUNDINAMARCA</b> "La Personería - Garantía de sus Derechos"</p>	<p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos</p>	<p><b>CODIGO :</b></p>
	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 2</b></p>
	<p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b></p>	<p><b>FECHA: MAYO DE 2016</b></p>

TEMA RUTA CRÍTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACCIONES COMUNICATIVAS	MEDIOS	RECURSOS
<p>FOMENTO DE LA RECEPTIVIDAD. La Personería Municipal de Madrid es receptiva cuando se implementan mecanismos de escucha sobre las denuncias y quejas de los usuarios internos y externos, y a su vez los utiliza como elementos de juicio para mejorar.</p>	<p>Incrementar la comunicación de percepciones, demandas, quejas y reclamos del usuario interno y externo, hacia la Personería, tomándolos como base para la mejora continua</p>	<p>*Los funcionarios de la Personería como representantes y protectores de los Derechos fundamentales de la comunidad deberán estar presentes en las diferentes actividades organizadas por la comunidad y la Administración Municipal.</p> <p>*Fomentar la participación activa de los ciudadanos en la vigilancia de los bienes y recursos públicos, a través de la formulación de quejas, reclamos, sugerencias y percepciones, en la Personería Municipal de Madrid.</p>	<p>* Implementar campaña, sobre la importancia de la participación ciudadana y se promuevan los mecanismos que dispone la Entidad, para la recepción de quejas, reclamos, sugerencias y percepciones.</p>	<p>Prensa, Radio y TV, locales, regionales y nacionales.</p>	<p><u>Humano:</u> Funcionarios Asesor de Despacho</p> <p><u>Económicos:</u> Definir costos de acuerdo con el Plan de Medios y Acciones Comunicativas</p>

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID, CUNDINAMARCA</b> "La Personería - Garantía de sus Derechos"</p>	<p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . . Garantía de sus Derechos</p>	<p><b>CODIGO :</b></p>
	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 2</b></p>
	<p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b></p>	<p><b>FECHA: MAYO DE 2016</b></p>

TEMA RUTA CRÍTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACCIONES COMUNICATIVAS	MEDIOS	RECURSOS
		<p>Abrir espacios formales y periódicos para la transmisión de información institucional y la comunicación en doble vía, entre los diferentes niveles jerárquicos de la Entidad.</p>	<p>* Realizar reuniones trimestrales con todos los funcionarios de la Personería, en las que se de a conocer la información institucional de mayor relevancia, se establezcan directrices y se abra paso a las preguntas y aportes de los funcionarios, con el fin de llegar a acuerdos organizacionales.</p>	<p>Reuniones periódicas.</p>	<p><u>Humano:</u> Asesor de Despacho y Nivel Directivo</p>

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE MADRID, CUNDINAMARCA</b> "La Personería – Garantía de sus Derechos"</p>	<p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE MADRID</b> La Personería. . . Garantía de sus Derechos</p>	<p><b>CODIGO :</b></p>
	<p><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 2</b></p>
	<p><b>PLAN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b></p>	<p><b>FECHA: MAYO DE 2016</b></p>

TEMA RUTA CRÍTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACCIONES COMUNICATIVAS	MEDIOS	RECURSOS
<p><b>SOCIALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b></p> <p>La difusión de información sobre la función de la Personería Municipal de Madrid y de su quehacer, facilita la participación ciudadana en la gestión pública, al promocionar los deberes y derechos de los ciudadanos, y los mecanismos para ejercer control social.</p>	<p>Fortalecer el control social, a través de la promoción de los servicios que presta la Personería Municipal de Madrid y promocionando las herramientas de participación en la gestión vigilante de los servicios, bienes y recursos públicos.</p>	<p>* Difundir entre los públicos externos, la información sobre la función de la Personería Municipal de Madrid y de su quehacer, facilitando el acceso a los mecanismos de participación ciudadana</p> <p>*Promocionar el control social y el portafolio de servicios de la Personería a través de diferentes canales de información y comunicación.</p> <p>*Llegar a la comunidad del Municipio con brigadas en las que se informe de los servicios que presta la Personería y ofrecer la atención propia de la Entidad.</p>	<p>* Realizar a través de la emisión de boletines de prensa institucionales, sobre las gestiones adelantadas por la Entidad, en cumplimiento de su función misional, con el fin de lograr participación en los medios masivos de comunicación, sin contraprestación alguna.</p>	<p>Radio, Prensa, Televisión, Página Web.</p>	<p><u>Humano:</u> Personero Municipal y Secretaria Privada</p>