



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

Plan de Comunicaciones y Medios Publicitarios

PLAN DE COMUNICACIÓN DEL CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS 2011

ANTONIO QUINTO GUERRA VARELA
PRESIDENTE



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

RESOLUCION: N° 250

(Diciembre 21 2011)

Por medio de la cual se adoptan el plan de comunicación pública organizacional y de medios de comunicación del Concejo Distrital de Cartagena de Indias

"El Presidente del Honorable Concejo Distrital de Cartagena de Indias, en uso de sus facultades legales, en especial las conferidas en el Artículo 110 del Decreto 11 del 15 de Enero de 1969, el Artículo 10 numeral 1,15,16 del Acuerdo 031 de Diciembre 29 de 2005 y

CONSIDERANDO

- Que la constitución política en el artículo 20 establece que; "Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social.
- Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad; No habrá censura".Que la Ley 489 de 1998 en su artículo 3 establece que; "La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. Los principios anteriores se aplicarán, igualmente, en la prestación de servicios públicos, en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen. Y en su artículo 37, que Los sistemas de información de los organismos y entidades de la administración pública servirán de soporte al cumplimiento de su misión, objetivos y funciones, darán cuenta del desempeño institucional y facilitarán la evaluación de la gestión pública a su interior así como, a la ciudadanía en general.



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

- Que la Ley 87 de 1993, “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado, y se dictan otras disposiciones”, en su artículo 6 dispuso que “El establecimiento y desarrollo del sistema de control interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del Representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos”.
- Que en desarrollo de las normas generales señaladas en la Ley 87 de 1993, el Presidente de la República, expidió el Decreto 1599 del 20 de Mayo de 2005, por el cual se adopta el modelo estándar de control interno para el estado colombiano.
- Que el Concejo Distrital de Cartagena de Indias mediante resolución N° 226 de Noviembre 24 de 2011 adopto el Modelo Estándar de Control Interno de Que dicha resolución establece los objetivos específicos del sistema de control interno señala que constituyen objetivos de control de ejecución de la entidad, entre otros:
 - Establecer los procedimientos, que garanticen la generación y registro de información oportuna y confiable necesaria para la toma de decisiones, el cumplimiento de la misión y la rendición de cuentas a la comunidad, y diseñar los procedimientos que permitan llevar a cabo una efectiva comunicación interna y externa a fin de dar a conocer la información que genera la entidad pública de manera transparente, oportuna y veraz, garantizando que su operación se ejecute adecuada y convenientemente
- Que de igual manera, establece que constituyen objetivos de control a la información de la entidad:



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

- Establecer los procedimientos necesarios para garantizar la generación de información veraz y oportuna,
- Establecer los procedimientos que permitan la generación de información que por mandato legal, le corresponde suministrar a la entidad a los órganos de control externo, garantizar la publicidad de la información que se genere al interior de la entidad y garantizar el suministro de información veraz y oportuna para el proceso de rendición de cuentas públicas
- Que mediante resolución No 0226 de Noviembre 24 de 2011, se adopta el manual de implementación modelo estándar de control interno para el estado colombiano MECI 1000-2005.
- Que el manual de implementación del MECI, en el subsistema de control de gestión, establece el componente de comunicación pública constituido por los elementos de comunicación organizacional, comunicación informativa y medios de comunicación.
- Que la entidad pública debe contar con mecanismos estandarizados y eficientes, que le permitan conocer y recopilar información adecuada acerca de las características del entorno inmediato, y en general la información requerida para un desempeño efectivo de las operaciones, y para la adecuada toma de decisiones.
- Que la comunicación interna se da al interior de la entidad y se orienta al cumplimiento de los principios de economía, eficiencia y eficacia, y publicidad.



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Nº. 806 000 199 - 0

- Que se debe realizar la implementación de sistemas de información adecuadamente diseñados, integrados, confiables, seguros, teniendo en cuenta la necesidad de capturar, almacenar y procesar los flujos de información primaria y secundaria de la entidad y generar reportes oportunos y exactos, para la toma de decisiones interna y para los grupos de interés.
- Que la comunicación informativa, constituye la información amplia y transparente hacia la sociedad y los diferentes grupos de interés externos, acerca de los objetivos y los resultados comparativos de la gestión de la entidad. Permite la rendición de cuentas a la comunidad y la confianza en lo público y lo institucional
- Que los medios de comunicación garantizan la calidad, pertinencia y oportunidad de la información o mensaje que se quiere comunicar a los grupos de interés. Para poder conocer si esto se está logrando se realiza un diagnóstico que permita conocer si existen estándares definidos para el manejo de medios de comunicación.
- Que la política de comunicación pública será la herramienta conceptual y metodológica que permite garantizar la existencia de este componente del SCI al interior de la entidad.
- Que en virtud de lo anterior, se hace necesario adoptar el plan de comunicación pública organizacional, informativa y de medios de comunicación para el Concejo Distrital de Cartagena de Indias.

RESUELVE:



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

ARTÍCULO 1º. Adoptar el plan de Comunicación Pública, definidas por el equipo de trabajo del Concejo Distrital de Cartagena de Indias, los cuales hacen parte integral del presente acto administrativo.

El plan de comunicación pública establece y señalan las guías de acción para que todos los servidores del Concejo Distrital de Cartagena de Indias, estén al tanto de los lineamientos generales para manejar la comunicación organizacional, la comunicación informativa y los medios de comunicación.

ARTICULO 2º La comunicación pública del Concejo Distrital de Cartagena de Indias, tendrá un carácter prioritario y estratégico, fundamentado en el MECI.

ARTÍCULO 3º. El responsable de la definición del plan de comunicación pública es el equipo Mecí de la entidad.

ARTICULO 4 º. Las herramientas conceptuales y metodológicas para la ejecución de la comunicación pública del Concejo Distrital de Cartagena de Indias, serán el plan de comunicación pública, y el plan de medios de comunicación.

ARTÍCULO 5º De acuerdo a las políticas de comunicación pública establecida del Concejo Distrital de Cartagena de Indias, se debe monitorear el plan de comunicación y el plan de medios de comunicación, con el fin de actualizarlo permanentemente.

ARTÍCULO 6º DIVULGACION. El plan de comunicación pública y el plan de medios publicitarios se divulgarán a todos los funcionarios de del Concejo Distrital de Cartagena de Indias, a través de la pagina web de la entidad, así como la socialización al interior de cada uno de los procesos y en los medios masivos de comunicación.



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Nº. 806 000 199 - 0

ARTICULO 7º VIGENCIA La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE, PUBLÍQUESE y CÚMPLASE

Dado en Cartagena de Indias a los 21 días del mes de diciembre del 2011



ANTONIO QUINTO GUERRA VARELA
Presidente

CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Proyecto. Miladis Isabel Blanco Carrillo
P.U Control Interno

Aprobó. Equipo Mecí



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

MARCO CONCEPTUAL

En las últimas décadas, la comunicación institucional ha sido objeto de muchos estudios, la aplicación de sus teorías ha sido necesaria para poder presentarse ante la opinión pública, todos aquellos trabajos que son de carácter noticioso y que ayudan a la relevancia, de estímulos frente a un grupo determinado de la sociedad.

Los planes de comunicación se conciben para definir los criterios básicos de comunicación (interna, externa) durante un periodo largo de tiempo (cuatro años) los criterios básicos de carácter anual, se fijan en el objetivo general de comunicación y el correspondiente al año en curso, como patrón básico de trabajo

La comunicación institucional, mediante su planificación, persigue al menos los siguientes objetivos:

1. Presentarse ante la opinión pública, con el fin de dar a conocer todas las actividades que se realizarán dentro y fuera de la empresa, del año en vigencia.
2. Obtener un espacio estable y definido en los canales de comunicación conforme a un plan previo que demuestre la veracidad de los resultados.
3. Contribuir con los objetivos generales de la entidad, para de esta manera mejorar sus métodos internos y externos de trabajo, además de poseer productividad y bienestar para todos los implicados
4. Generar una imagen corporativa determinada, que este ajustada a los objetivos generales de la empresa.



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

5. Mejorar cada día la imagen del Concejo Distrital de Cartagena de Indias con el ánimo de colocarla en un estatus social a bueno, afrontar situaciones de crisis conforme a unos protocolos previos con el fin superarlas con el menor daño posible, generando así, al final una sensación de confianza.

6. Una estrategia de comunicación, se apoya en:

- Un plan de comunicación externa y otro de comunicación interna con las redes de intercomunicación, o sistemas de correo electrónico, video conferencia, chats profesionales, foros.



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

PRESENTACION

El presente documento es una propuesta para lograr desarrollar un plan de comunicaciones, que ayude al mejoramiento de las estrategias, planes y/o proyectos de la entidad, para que exista así; una relación amigable entre el Concejo Distrital de Cartagena de Indias, población y/o usuarios, que fortalezca la identidad institucional, corporativa y contribuya a que hayan espacios de encuentro y de intercambio entre trabajadores y usuarios.

Este plan de comunicaciones estará fundamentado en el componente de comunicación pública del MECI 1000-2005, que es el elemento de control que apoya la construcción de la visión compartida de la Entidad, así mismo es el factor que hace posible que las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes.

Igualmente se busca que exista una buena comunicación; porque la comunicación es la razón de todo ser humano. El desarrollo de este plan de comunicaciones tendrá en cuenta la construcción de ciudadanía, porque para el Concejo Distrital de Cartagena de Indias es un paso fundamental para que cada día del mañana sea mejor y con la firme finalidad de ser líder en cuanto a prestación de servicio, Este plan tiene como objetivo socializar la información en la comunidad para que permitan el empoderamiento, por parte de la sociedad y para que además estén enterados de todo lo que ocurre dentro de la entidad, salvo que sean informaciones confidenciales que no se puedan divulgar.

La realización de este trabajo busca que sea de carácter participativo, lo que hace una convivencia agradable entre los trabajadores del Concejo Distrital de Cartagena de Indias y sus usuarios en general.

Este documento parte de la base de entender a todos los usuarios y/o público, que utilizar los servicios y deberían estar cada día más complacidos con los servicios que ofrecemos.



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

Así, las comunicaciones se definen, como un proceso que contempla un conjunto de acciones y construcción de herramientas encaminadas a producir, circular y apropiar significaciones, a lograr la interacción social que convierte al individuo en miembro de su cultura y sociedad.

Desde un punto de vista técnico se entiende por comunicación el hecho que un determinado mensaje originado en el punto A, llegue a otro punto determinado B, distante del anterior en el espacio o en el tiempo.

En este sentido realizaremos unas estrategias que tengan en cuenta algunas debilidades de la entidad. Acogiendo herramientas que contengan la definición de lo que realmente es imagen corporativa, cultura corporativa, comunicación corporativa e identidad visual con el propósito de ser el Concejo Distrital líder en imagen. Acudiremos a los medios masivos de comunicación como los principales ejecutores de estrategias de divulgación y prensa y como los mejores agentes en la tarea de estar informando permanentemente a todo el pueblo de la Ciudad de Cartagena acerca de lo que ocurre en el Concejo Distrital de la ciudad.

Se enmarca en el concepto de comunicación de interés público, la cual busca apoyar procesos sociales, culturales, políticos o de participación ciudadana.

- Elementos del plan de comunicación:
 - Fijación del objetivo general: qué comunicación queremos para nuestra entidad y qué imagen corporativa esperamos cuando finalice el período que vamos a planificar.
 - Definición de la política general de comunicación del Concejo Distrital de Cartagena de Indias, con un decálogo de principios y objetivos.



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

- Evaluación de la situación actual. El punto de partida con todos los problemas tanto técnicos, como humanos.
- Diseño del plan de comunicaciones, para mejorar aquellas falencias que se convertían en debilidad.
- Identificación de los medios masivos de comunicación necesarios para cumplir con lo anterior.
- Elaboración de programas: definición de objetivos específicos, elección de estrategias y descripción de acciones a desarrollar.
- Elaborar un protocolo para situaciones de crisis, preverlas y establecer quiénes deberán integrar el grupo que tome las decisiones en cada caso, y establecer un dispositivo independiente que controle los daños durante y después de la crisis.
- Establecer los sistemas de seguimiento y control, con los correspondientes criterios de evaluación y parámetros de medida. Auditorías de comunicación, estrategias publicitaria, evaluación de campañas, estudios de valoración, etc.
- En el funcionamiento del plan de comunicación, los objetivos en los primeros meses son:

Primera fase:

a) Diseño de estrategias de comunicación.

b) Someter a consideración del presidente proyectos de comunicación.



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

- c) Involucrar a personas claves de la entidad.
- d) Regenerar la relación con los medios de comunicación.
- e) Mejorar el nivel de imagen de la entidad.
- f) Impulsar y dinamizar la política de comunicación.
- g) Perfeccionar el nivel de comunicación interna y externa.

Segunda fase:

- a) Detectar tendencias sobre la evolución de la comunicación.
- b) Formar a los integrantes del Concejo Distrital de Cartagena de Indias en temas de comunicación.
- c) Asesorar sobre el diseño de planes de comunicación y organización de acciones.
- d) Proporcionar metodología y herramientas para el desarrollo de acciones de comunicación.
- e) Dar apoyo logístico a las áreas.



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

ESTABLECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Se realiza auditorias periódicas de comunicación. Para determinar la percepción que se tiene del trabajo del Concejo Distrital de Cartagena de Indias en la opinión pública y de la valoración y grado de conocimiento de sus responsables.

Parámetros de auditoría:

- 1.- Cumplimiento de objetivos.
- 2.- Grado de conocimiento personal.
- 3.- Valoración de la institución.
- 4.- Grado de satisfacción de los participantes en el proceso de comunicación (comunicación interna).
- 5.- Batería de soluciones posibles a cada problema



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

OBJETIVOS

GENERAL

- Establecer una imagen corporativa positiva de del Concejo Distrital de Cartagena de Indias, en la mente de la Población de Cartagena.

ESPECIFICOS

- Dar a conocer la gestión de una forma transparente a la comunidad de Cartagena
- Realizar la Publicidad y divulgar los planes, programas y proyectos del Concejo Distrital de Cartagena de Indias



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

POLITICA DE COMUNICACIÓN

El presidente del Concejo Distrital de Cartagena y su planta de personal adoptan y asumen todas y cada una de las decisiones integradas en la estrategia de comunicación del Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Propósito

Consolidar los tramites y servicios realizados en la entidad como procesos agiles y eficaces, en el contexto del marco legal vigente y aplicando los mecanismo de control que garanticen la transparencia y eficacia.

Objetivos Específicos

- Desarrollar el proceso de promoción del Concejo Distrital de Cartagena de Indias, mediante la publicidad y difusión del mercadeo de la Entidad.
- Desarrollar estrategias de publicidad en la entidad.



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

PORTAFOLIO DE SERVICIOS DEL CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

El portafolio de servicios básico del Concejo Distrital de Cartagena de Indias, se constituye en el instrumento de gestión entendido como el sistema de servicios disponibles, organizados por la entidad, de una manera simple y práctica, de acuerdo con las características de la demanda y las competencias institucionales.

PUBLICIDAD Y DIVULGACION

Es el mensaje que envía el Concejo Distrital de Cartagena de Indias, a sus potenciales y actuales usuarios con el fin de informarlos de todas las novedades que realiza la entidad, para de esta manera persuadirlos y obtener un conducta esperada, utilizando medios de comunicación definidos tales como: publicidad externa, folletos, afiches, prensa.

HERRAMIENTAS CLAVES DE PROMOCION EN EL CONCEJO

Las herramientas promocionales, que son claves para difundir ampliamente los servicios del Concejo Distrital de Cartagena de Indias, al interior y exterior de la entidad son:

1. Publicidad.
2. Promoción de servicios.
3. Una buena atención.



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

**CONTENIDO DE LA INFORMACION QUE SE SUMINISTRARA A USUARIOS
ACTUALES Y POTENCIALES DE LA DEL CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE
INDIAS**

Organización del Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Servicios, horarios y ventajas ofrecidas por el Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Condiciones y /o requisitos exigidos para la prestación de los servicios.

Línea de atención al usuario.

Oportunidad de expresar sus percepciones sobre la prestación de los servicios.

Conformación de asociación de usuarios.



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

CONCEPTO DE COMUNICACIÓN

Acción y efecto de comunicarse / Proceso de interacción social basado en la transmisión de mensajes de información de un ente a otro a través de símbolos, señales y sistemas, así mismo se podría decir que la comunicación es uno de los factores determinantes en el funcionamiento de las empresas o entidades, además juega un papel primordial dentro y fuera de la instituciones.

Su proceso como tal solo es posible cuando existe intercambio de información entre los miembros del Concejo Distrital de Cartagena de Indias o entidad, así como la relación que se tenga con su público en general, igualmente podemos expresar que por medio de ella se logra la coordinación, cooperación, que hacen posible el crecimiento y desarrollo de la empresa.

La información es una herramienta estratégica que forma parte del proceso de comunicación, y ayuda a que este se desarrolle correctamente.



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional es entendida como la integración de todas las formas de comunicación de una organización, con el propósito de fortalecer y fomentar su identidad, además es el componente de control que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad pública para mostrar una clara transparencia de los objetivos, estrategias, planes, programas y proyectos. Igualmente se constituyen en conjunto de elementos que ayuda al fortalecimiento de la identidad e imagen corporativa de la entidad.

La comunicación organizacional es una herramienta encaminada a mejorar y fortalecer la imagen corporativa e identidad, así mismo ayuda que no haya rupturas en los procesos de comunicación.

En ese sentido podemos decir que existen tres tipos de comunicación que son:

La Comunicación Descendente Es aquella que fluye desde los altos niveles hacia los niveles inferiores en la jerarquía organizacional, conjuntamente se encarga de mantener informados a los usuarios y colaboradores de la entidad en aquellos aspectos que son necesarios para el desarrollo de su cometido. El problema de esta comunicación es que al descender por la cadena de mando se pierde o distorsiona la información.

La Comunicación Ascendente Este tipo de comunicación viaja desde los niveles inferiores hacia los altos niveles de la jerarquía organizacional, poco a poco hasta lograr su objetivo. El inconveniente de este proceso es que la información es obstruida u obstaculizada por servidores que filtran información, contribuyendo así a que el mensaje no llegué de una manera completa a sus jefes.



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

La Comunicación Cruzada Se utiliza para activar y acelerar el tráfico de la información, con el fin de mejorar su comprensión para el logro de los objetivos y procesos de la entidad. Este tipo de comunicación es aquella que es asimilada por todos,

CANALES DE COMUNICACIÓN

Los canales de comunicación estipulados por la entidad son aquellos canales que sirven de base o pilar fundamental para divulgar información, aquellos que se utilizan con la finalidad de dar a conocer nuestros procesos programas y proyectos con la mejor transparencia posible.



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

PLAN DE MEDIOS PUBLICITARIOS CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Objetivo: Informar sobre los servicios que presta el Concejo Distrital de Cartagena de Indias , de manera apropiada a los clientes y usuarios, con los medios más adecuados, con el mayor efecto posible a costos racionales.

Actividades.

Población a que debe llegar el mensaje es la población de niños, mujeres y hombres del Municipio de CARTAGENA

Área geográfica de la zona urbana y rural del Municipio de CARTAGENA y área de influencia.

Tiempo. La publicidad aparecerá en temporada y en momentos oportunos.

Metas de Comunicación: Se pretende que la publicidad abarque un mínimo del 40% de la población del Municipio de CARTAGENA

Tipo de Medios. Se utilizara la estrategia de medios mencionadas posteriormente.

Presupuesto. Se prevé contar con un presupuesto de al menos \$2.000.000 de pesos, para lograr el objetivo.



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

Pruebas de Medios. Se probara el impacto en los servicios prestados por el Concejo Distrital de Cartagena de Indias

ESTRATEGIA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN DEL CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Mejorar la imagen corporativa del Concejo Distrital de Cartagena de Indias. A través de utilización de los siguientes medios de comunicación: Prensa, Periódicos, Semanarios, Avisos

- Favorecer la imagen corporativa, el conocimiento de los servicios. Revistas para el usuario, Editoriales artículos.
- Posicionar los servicios, mejorar la imagen corporativa. Anuncios publicitarios del Concejo Distrital de Cartagena de Indias
- Dar a conocer los servicios en un mercado abierto. Radio, Anuncios
- Acercamiento a la comunidad
- Mejoramiento de imagen y difusión de servicios.
- Usuarios, Acercar a la comunidad.
- Mejorar imagen corporativa, divulgar servicios, Visita Comercial Relaciones públicas y comerciales



Concejo Distrital de Cartagena de Indias

Ni. 806 000 199 - 0

BIBLIOGRAFIA

Colombia. Departamento Administrativo de la función pública. Manual de Implementación del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000 2005. 2006.