

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</p> <p>COMUNICACIÓN PÚBLICA</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA</p>	MEDE01.06.PL001	
		VERSIÓN	005
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	24/OCT/2023

TABLA DE CONTENIDO

[INTRODUCCIÓN](#)

[1. OBJETIVO](#)

[2. ALCANCE](#)

[3. DEFINICIONES](#)

[4. CONTENIDO Y DESARROLLO](#)

[5. PLAN DE COMUNICACIÓN](#)

[6. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN](#)

[7. POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE DIRECCIÓN](#)

[7.1 LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL](#)

[7.2. LA COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO O USUARIO](#)

[8. MATRIZ ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN](#)

[9. ROLES Y RESPONSABILIDADES](#)

[10. CRONOGRAMA](#)

[11. PRESUPUESTO](#)

[12. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN](#)

[13. DOCUMENTOS DE REFERENCIA](#)

[ANEXOS](#)

INTRODUCCIÓN

La información y la comunicación le permiten a la entidad interconectar los diferentes procesos internos y relacionarse con los ciudadanos. Por ello, el proceso Comunicación Pública, establece, en este documento, lineamientos que procuran una comunicación fácil, clara, oportuna y confiable, con los diferentes grupos de interés

Las orientaciones aquí consignadas buscan garantizar la circulación de información suficiente y transparente hacia las partes interesadas, procurando una comunicación abierta a todos que promueva la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el control social, de acuerdo a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG y la norma NTC ISO 9001:2015, en el numeral 7.4.

El documento precisa acciones de comunicación en dos aspectos: interno u organizacional y externo o informativo, buscando ser eficiente en cuanto al mensaje, el público y el medio.

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para asegurar que las partes interesadas internas y externas de la Alcaldía de Santiago de Cali tengan acceso a la información institucional y de las gestiones de Gobierno, de manera oportuna, confiable e íntegra, a través de una estrategia de comunicación amplia, clara y transparente orientada a la participación y el control social.

2. ALCANCE

El Plan de Comunicación Organizacional e Informativa (PCOI) aplica para todos los procesos de la entidad. Inicia con la identificación y análisis de las necesidades comunicacionales de las partes interesadas y de los intereses de la Entidad frente a sus públicos, incluyendo la planeación e implementación de estrategias de comunicación, hasta su divulgación, seguimiento y evaluación.

3. DEFINICIONES

CANAL. Es el medio a través del cual se emite el mensaje. Es muy importante seleccionar el medio más adecuado para transmitir la información y esto dependerá del tipo de información, del público receptor, el contexto y las condiciones requeridas para entenderlo mejor.

CIUDADANO. Persona sin distingo de edad, raza, sexo, religión que ejerce sus deberes y derechos en un contexto social definido y puede, de manera individual o colectiva, crear, transformar o mantener el orden.

CÓDIGO. Sistema de signos y señales usados para transmitir un mensaje.

COMUNICACIÓN ASCENDENTE. Se produce cuando los trabajadores de una organización se comunican con los directivos o superiores de la misma, dándoles a conocer el panorama general interno de la organización, especialmente lo que acontece en los sitios de trabajo; esta información suele ser detallada y específica.

COMUNICACIÓN DESCENDENTE. Es la utilizada para emitir mensajes desde la parte directiva hacia los empleados, tiene como objetivo dar instrucciones claras y específicas.

COMUNICACIÓN HORIZONTAL. Se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico. Estos mensajes tienen como objetivo la integración y la coordinación del personal de un mismo nivel.

COMUNICACIÓN INFORMATIVA. Garantiza la difusión de información sobre el funcionamiento, gestión y resultados de la entidad, de forma amplia y transparente, hacia los diferentes públicos de interés. Garantizar que efectivamente las prácticas de interacción con las partes interesadas y la ciudadanía estén enfocadas a la construcción de lo público y a la generación de confianza.

COMUNICACIÓN MULTICANAL. Divulgación del mensaje a través de diferentes canales: electrónicos, digitales, mensajes de texto, impresos, telefónico, radial, redes sociales, etc.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. Orienta la comunicación e información en torno al cumplimiento del direccionamiento estratégico de la entidad, teniendo como público objetivo el talento humano que la integra.

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. Es el Derecho que tiene toda persona de acceder y conocer, sin necesidad de justificación, sobre la existencia de información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados. Implica dos ámbitos cruciales: el derecho de acceso a la información que está en poder de las instituciones públicas y que puedan solicitar los ciudadanos, y también la obligación de los gobiernos de poner a disposición de la ciudadanía, de forma proactiva, aquella información que den cuenta de sus actividades, del uso de los recursos públicos y sus resultados, con base en los principios de la publicidad activa, tales como la relevancia, exigibilidad, accesibilidad, oportunidad, veracidad, comprensibilidad, sencillez y máxima divulgación.

GOBIERNO ABIERTO. Conjunto de mecanismos y estrategias que contribuye a la gobernanza pública y al buen gobierno, basado en los pilares de la transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, colaboración e innovación, centrando e incluyendo a la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones, así como en la formulación e implementación de políticas públicas, para fortalecer la democracia, la legitimidad de la acción pública y el bienestar colectivo.

GOBIERNO DIGITAL. Política del Gobierno Nacional que propende por la transformación digital pública. Con esta, se busca fortalecer la relación Ciudadano - Estado, mejorando la prestación de servicios por parte de las entidades, y generando confianza en las instituciones que conforman la administración pública y el Estado en general, a través del uso y aprovechamiento de las TIC.

INFORMACIÓN. Es un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje sobre determinado tema. Puede existir en diferentes formas: impresa o escrita en papel, almacenada electrónicamente, transmitida por correo o utilizando medios electrónicos, presentada en imágenes, o expuesta en una conversación.

INFORMACIÓN PÚBLICA. Toda información (informes, copias, reproducciones, datos electrónicos, imágenes etc.) que, independientemente del sujeto que la genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, sea considerada de interés público.

INNOVACIÓN PÚBLICA. Es la generación de valor público a través de la introducción de soluciones novedosas y creativas y de metodologías de innovación, para resolver problemáticas públicas desde una perspectiva centrada en los ciudadanos.

MENSAJE. Es el producto real del emisor. Es toda la información que se transmite y se recibe.

PARTE INTERESADA. Organización, persona o grupo interesados en el desempeño de la entidad. Ejemplo: Ciudadanos, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.

PUBLICIDAD. Mensajes emitidos a través de distintos medios de comunicación masiva que tienen como objetivo informar para incrementar la demanda de productos o servicios de la organización.

RECEPTOR. Es el destinatario de un mensaje.

RETROALIMENTACIÓN. Elementos que permiten conocer opiniones, juicios, aportes, sobre un determinado tema, los cuales ayudan a generar acciones de mejora.

TRANSPARENCIA. Es la práctica de hacer visible y divulgar entre la ciudadanía la información pública, a fin de combatir la corrupción y elevar los niveles de probidad al interior del Estado. Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

USUARIO. Se refiere a los beneficiarios de la prestación del servicio o receptores de productos de la entidad; pueden ser ciudadanos, entidades comunitarias, otras entidades del Estado o entidades privadas.

USUARIOS INTERNOS. Personas naturales que tienen vínculo laboral o contractual con la entidad.

4. CONTENIDO Y DESARROLLO

Todas las operaciones de la entidad requieren de la información y la comunicación para interconectar sus elementos internamente y también para relacionarse con los ciudadanos y el ambiente externo, de allí que sea prioritario cumplir con los lineamientos aquí expuestos, para generar y comunicar de manera fácil, clara, oportuna y confiable, la gestión de la entidad ante el conjunto de los públicos posibles, en el marco de un Gobierno Abierto.

En cuanto a su público interno, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) señala que, el talento humano es el eje del modelo, un capital muy valioso con que cuenta la Administración pública.

Su experiencia y conocimiento son clave para la mejora continua, de allí que sea conveniente disponer de sistemas que fortalezcan su participación y se creen los mecanismos para apropiar una cultura organizacional fundada en los principios de la función pública, el direccionamiento estratégico, el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, la retroalimentación y la gestión del conocimiento y la innovación, para mejorar el desempeño del ente territorial.

Según el Modelo Estándar de Control Interno, las entidades deben procurar que la información y la comunicación fluyan de manera clara, para su gestión y control interno.

Igualmente, la entidad debe suministrar información oportuna, clara, veraz y necesaria para garantizar la circulación suficiente y transparente hacia las partes interesadas, una comunicación abierta a todos que promueva la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el control social, mecanismos que también ayudan a optimizar el quehacer institucional, a través de una retroalimentación y colaboración sanas.

5. PLAN DE COMUNICACIÓN

Para que la gestión de la comunicación pública se materialice en la entidad es necesario implementar un Plan de Comunicación Organizacional e Informativa (PCOI), que parte del diagnóstico del estado de la comunicación en la entidad.

A partir de ese insumo, se construye la Matriz Estratégica de Comunicación que define las ideas reguladoras, los ejes temáticos a intervenir y los objetivos definidos en cada uno de estos.

6. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN

La Comunicación en la Alcaldía de Santiago de Cali tendrá un carácter estratégico para garantizar el acceso a la información pública a través de la difusión oportuna, clara y veraz de las gestiones del Gobierno hacia sus partes interesadas, facilitando la participación ciudadana, el control social e, internamente, la toma de conciencia sobre la integridad en la función pública, la transparencia y la oferta de servicios con calidad.

7. POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE DIRECCIÓN

7.1 LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Es entendida como una estrategia interna orientada a apoyar las actividades encaminadas a mejorar el clima laboral y la cultura organizacional; las relaciones laborales e interpersonales, la apropiación de sistemas y modelos para hacer más eficiente la entidad y la toma de conciencia acerca de los principios y valores institucionales.

7.1.1 Política operativa

La comunicación organizacional propiciará la disposición al cambio, a apoyar el logro de los objetivos misionales, el desarrollo del sentido de pertenencia, la promoción del trabajo en equipo, la gestión del conocimiento y de la municipalidad; apoyará las actividades necesarias que fortalezcan la cultura organizacional.

Orientaciones operativas:

1. Se establecerá un Comité de Comunicación Organizacional compuesto por funcionarios del nivel directivo de los procesos que generan información para el público interno.
2. Se elaborará anualmente un Plan Temático de Comunicación Organizacional, el cual será aprobado por el Comité de Comunicación Organizacional. Este Plan, además de cumplir con la Política General de Comunicación, también divulgará los planes, programas y proyectos que ejecute la entidad y los que deba asumir la entidad.

7.1.2 Política operativa

La comunicación debe contribuir a educar, formar, recrear, informar y generar participación responsable en los colaboradores para el desarrollo de la gestión y la puesta de acciones encaminadas a alcanzar los objetivos estratégicos.

En este sentido, deberá fluir en todas las direcciones y a través de los canales institucionales, para lograr un público interno informado, formado, educado, participativo, consciente de su rol como servidor público o prestador de servicios del Estado.

Orientaciones operativas:

1. El Proceso Comunicación Pública será apoyo fundamental para la divulgación de los Sistemas Integrados de Gestión (Sistemas de Gestión de Calidad, de Gestión Documental, de la Seguridad y Salud en el Trabajo, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), entre otros). Las directrices para la apropiación de estos sistemas y del MIPG en el talento humano de la entidad serán transmitidas por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.

2. El Proceso Comunicación Pública será apoyo fundamental para la divulgación del Sistema de Control Interno atendiendo las directrices del Departamento Administrativo de Control Interno, con el fin de apropiar en los colaboradores de la entidad, las herramientas de control interno.

3. El Proceso Comunicación Pública será apoyo fundamental para la apropiación del Código de Integridad entre los colaboradores de la entidad, bajo las directrices del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.

7.1.3 Política operativa

La gestión de la comunicación en la Alcaldía de Santiago de Cali se enfocará en la construcción de identidad corporativa y la proyección de su imagen institucional con el propósito de lograr confianza y credibilidad.

Orientaciones operativas:

1. En el Instructivo para el manejo de la identidad visual corporativa siempre se priorizará el escudo de la Alcaldía de Santiago de Cali.

2. Todas las comunicaciones oficiales deberán seguir las pautas de presentación e identificación corporativa contenidas en el Instructivo para el manejo de la identidad visual corporativa y en el Sistema de gestión documental.

3. El Proceso Comunicación Pública divulgará el [Instructivo para el manejo de la identidad visual corporativa](#) y deberá aprobar toda pieza de comunicación. Será responsabilidad de cada organismo, proveedor o contratista solicitar las orientaciones necesarias para su correcta aplicación.

7.1.4 Política operativa

Para reducir el rumor, la incertidumbre y la mala interpretación proveniente de la comunicación informal, la información circulará a través de los medios institucionales.

Todos los colaboradores de la entidad deberán actuar con integridad en el cumplimiento de sus funciones y estar abiertos a transmitir o solicitar oportunamente la información para desarrollar los procesos en su organismo o en las demás áreas de la entidad, teniendo en cuenta los niveles de confidencialidad.

Orientaciones operativas:

1. Los responsables de cada proceso deben transmitir, a través de los conductos regulares, las consultas, opiniones, sugerencias y propuestas de su equipo de trabajo respecto a la información ofrecida.

2. Corresponde al Proceso Comunicación Pública difundir la información que se origine en los espacios administrativos, para lo cual utilizará los medios de comunicación interna (cartelera, pantallas, correo institucional, chat institucional, intranet y herramientas de Google work space).

7.1.5 Política operativa

Con el propósito de organizar la información que generan y reciben los servidores públicos y/o prestadores de servicios, la Oficina de Comunicaciones definirá un Protocolo de Medios de Comunicación Interna.

Orientaciones operativas:

1. Es responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones definir y divulgar el [Protocolo de Manejo de los Medios de Comunicación Interna](#), el cual establecerá los lineamientos del uso adecuado de: cartelera, pantallas, correo institucional, chat institucional, intranet y herramientas de Google work space.

2. Todos los servidores públicos y/o prestadores de servicios, sin excepción, deberán cumplir el Protocolo de Manejo de los Medios de Comunicación Interna y a su vez, utilizarán de forma obligatoria cada medio de comunicación interna

que esté a su servicio para generar o recibir información.

7.1.5 Política operativa

La información en la Alcaldía de Santiago de Cali es un bien colectivo y, por tanto, deberá fluir dinámicamente para propiciar la toma acertada de decisiones en todos los niveles y garantizar el derecho de acceso a la información. Por ello, en la Alcaldía de Santiago de Cali las decisiones del nivel directivo deberán ser difundidas, teniendo en cuenta los niveles de confidencialidad.

Orientaciones operativas:

1. La difusión de decisiones a los diferentes públicos destinatarios se hará en lenguaje claro, con oportunidad, veracidad y una correcta elección del medio utilizado.
2. Para la alta Dirección, el escenario para la difusión de decisiones serán las reuniones del Gabinete Municipal o el Consejo de Gobierno Municipal, en un lenguaje técnico, tal cual fueron originalmente expresadas.
3. Para el nivel Profesional se mantendrá el lenguaje técnico original de la decisión y se utilizarán, preferiblemente, los comités técnicos, el correo y chat institucionales, carteleras, pantallas o la intranet, con una difusión simultánea a la conocida por el nivel directivo. Si la comunicación requiere ser enviada formalmente, se utilizará la plataforma de Gestión Documental.
4. Para el nivel Operativo, los mensajes se difundirán en lenguaje sencillo, ya sea por intermedio del responsable del proceso o por los voceros autorizados. La difusión debe ser masiva y simultánea en toda la organización.

7.2 LA COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO O USUARIO

La comunicación con los usuarios o la ciudadanía se entenderá como el cumplimiento del derecho de acceso a la información y el ejercicio de un Gobierno Abierto; se caracterizará por el respeto, claridad, calidez, veracidad y oportunidad.

Para ello, se adecuarán los canales respectivos respondiendo a la normativa sobre acceso a la información pública; se propiciarán los espacios para el ejercicio de la participación y control ciudadano y mejorarán aquellos virtuales o presenciales.

7.3.1 Política operativa

La Alcaldía de Santiago de Cali informará periódica y sistemáticamente a sus usuarios o ciudadanía las actuaciones y resultados de su gestión, para que las colectividades ejerzan la veeduría y el control social a través de procesos de rendición de cuentas.

Orientaciones operativas:

1. La publicación de contenidos de todos los organismos en el portal www.cali.gov.co se llevará a cabo según la Política editorial y de publicación de contenidos del portal web.
2. El proceso Comunicación Pública será el responsable del ajuste, socialización y seguimiento de la [Política editorial y de actualización de contenidos del portal \[www.cali.gov.co\]\(http://www.cali.gov.co\)](#), para que el ciudadano pueda ejercer el derecho de acceso a la información.
3. La Oficina de Comunicaciones construirá una estrategia y un plan de medios para la divulgación permanente de las actuaciones de la Alcaldía de Santiago de Cali, en cumplimiento del Plan de Desarrollo y de su misionalidad.

7.3.2 Política operativa

La estrategia de rendición de cuentas de la Alcaldía de Santiago de Cali debe ser amplia, permanente y desarrollará los elementos definidos en el Conpes 3654 de 2010 y los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas.

En este sentido, la Administración Municipal debe asegurar el suministro y acceso a la información, de forma previa, a los ciudadanos y grupos de valor convocados, para que puedan participar en ese proceso

Orientaciones operativas:

1. Los lineamientos para llevar a cabo la rendición de cuentas los imparte el Departamento Administrativo de

Desarrollo e Innovación Institucional, teniendo en cuenta el Manual Único de Rendición de Cuentas y las directrices del nivel nacional.

2. El proceso de Comunicación Pública apoyará los ejercicios de rendición de cuentas que se realicen en la entidad, a través de una estrategia de información y comunicación y la convocatoria a medios de comunicación. Los organismos se encargarán de convocar a sus grupos de valor.

3. La estrategia de rendición de cuentas de la entidad debe ser socializada ante los ciudadanos y grupos de interés identificados por la Administración Municipal o por cada Organismo.

4. Cada Organismo definirá los canales presenciales y mecanismos virtuales que implementará para adelantar las acciones de diálogo, en las cuales se tendrá en cuenta la accesibilidad como principio de inclusión social (lengua de señas en las transmisiones).

7.3.3 Política operativa

El Boletín Oficial es un espacio de consulta sobre los actos administrativos de interés general que diariamente produce la entidad con el fin de facilitar el control ciudadano y fortalecer la participación ciudadana.

Orientaciones operativas:

1. Cada organismo de la Alcaldía de Santiago de Cali será responsable de subir en el aplicativo del Boletín Oficial, los actos administrativos de interés general que produzca en cumplimiento de su gestión.

2. El proceso Comunicación Pública realizará la publicación del Boletín Oficial en el portal web www.cali.gov.co los días hábiles y emitirá las certificaciones requeridas al respecto.

7.3.4 Política operativa

La información que genera la Administración municipal deberá ser conocida por las partes interesadas a fin de facilitar el control social y la participación ciudadana y para ello, la Administración deberá establecer y actualizar permanentemente los canales de información al ciudadano.

Orientaciones operativas:

1. Los procesos Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria y Comunicación Pública, divulgarán el proyecto del Plan de participación ciudadana por los canales internos y externos de la entidad con el fin de que la ciudadanía o grupos de valor puedan opinar acerca de este. Una vez se tenga un documento definitivo, éste debe divulgarse ampliamente entre todos los públicos de interés de la Alcaldía de Santiago de Cali.

2. El proceso Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria será el responsable de publicar y actualizar los contenidos en el botón Participa del portal www.cali.gov.co, de acuerdo con las directrices emanadas del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Política editorial y de actualización de contenidos del portal www.cali.gov.co

4. Los procesos Atención al Usuario y Comunicación Pública divulgarán ampliamente la información relacionada con los canales de atención, trámites, otros procedimientos administrativos y productos que oferte la entidad.

5. Todo proyecto de normativa debe ser publicado y divulgado para las sugerencias y comentarios de la ciudadanía en el sitio [Proyectos de normas para comentarios](#). En la publicación que se realice se fijará el periodo de tiempo para la participación ciudadana y un correo electrónico para recibirla.

7.3.5 Política operativa

La Administración Municipal tendrá cuentas institucionales en redes sociales las cuales serán administradas por el Proceso de Comunicación Pública.

Orientaciones operativas:

1. La creación de cuentas institucionales en redes sociales deben ser aprobadas por el jefe de la Oficina de Comunicaciones.

2. Los colaboradores encargados de la administración de estas cuentas deberán aplicar la [Guía para el manejo de redes sociales](#).

3. Todo perfil institucional tendrá que contener las condiciones de uso del sitio, las políticas de publicación y de privacidad corporativas, incluyendo mecanismos para que los usuarios puedan denunciar conductas inapropiadas o ilícitas.

4. Los colaboradores encargados de la administración de estas cuentas notificarán a los superiores o instancias que deban ser informadas, sobre los asuntos relevantes que se trate a través de las redes sociales.

7.3.6 Política operativa

La Alcaldía de Santiago de Cali tendrá voceros institucionales en los temas estratégicos de sugestión. Ellos se expresarán ante los medios de comunicación y en los diferentes auditorios y escenarios aplicando la [Guía para la gestión comunicativa de crisis y vocerías institucionales](#)

Orientaciones operativas:

1. Ante los medios de comunicación se socializarán los voceros para cada tema de la Administración municipal. Cada vocero se referirá sólo al tema para el cual fue designado.
2. Los voceros institucionales deberán estar informados permanentemente sobre las decisiones tomadas en la entidad frente al tema que les compete.
3. El Proceso Comunicación Pública realizará seguimiento a la labor de los voceros institucionales con el fin de emprender acciones de mejoramiento continuo.

7.3.7. Política operativa

La relación de la Administración Municipal con los medios de comunicación y/o sus representantes tendrá carácter institucional y estará basada en los principios de veracidad, imparcialidad, libertad y publicidad.

Orientaciones operativas:

1. La Alcaldía de Santiago de Cali suministrará información permanente a los medios de comunicación, basándose en los principios de objetividad, pluralidad, publicidad, independencia y atemperando al derecho de la comunidad a estar informada sobre la gestión de la entidad.
2. La asignación de pauta publicitaria de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali se realizará bajo parámetros de eficiencia, eficacia y efectividad, teniendo como base investigaciones de públicos objetivos, audiencias, estudios de mercadeo y sintonía.
3. Todas las asesorías externas en comunicación contratadas por la Administración, deberán seguir los lineamientos y políticas de relación con los medios de comunicación definidas en el Plan de Comunicación Organizacional e Informativa (PCOI).

8. MATRIZ ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN

De acuerdo con el requisito 7.4 Comunicación, de la NTC ISO 9001:2015, la entidad tiene que establecer las comunicaciones internas y externas concernientes al Sistema de Gestión de la Calidad, lo que debe incluir:

- a. ¿Qué comunicar?
- b. ¿Cuándo comunicarlo?
- c. ¿A qué persona se le comunica?
- d. ¿Cómo realizar la comunicación?
- e. ¿Quién es el responsable de realizar la comunicación?

Con la norma ISO 9001:2015 se pretende incrementar la precisión en aspectos de comunicación externa e interna para que ésta sea mucho más eficiente; se deben establecer canales de comunicación con los que se tenga claro qué, cuándo y con quién se realizará la comunicación.

En el mismo sentido, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión indica en su Dimensión 5: Información y Comunicación, asegura que se debe garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella, que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa.

Esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos. Para tales fines, se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Por su parte, la comunicación hace posible difundir y transmitir la información de calidad que se genera en toda la entidad, tanto entre organismos como frente a los grupos de valor. Contar con servidores públicos bien informados, sobre cómo opera la entidad, y con ciudadanos bien informados sobre cómo hacer efectivos sus derechos, fomenta la eficiencia, la eficacia, la calidad y la transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas por parte de la administración y el control social ciudadano.

Consultar la matriz en [Ver anexo en Excel.](#)

9. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Para cumplir con las directrices que en materia comunicación pública descritas en este Plan, se fijan los siguientes roles y responsabilidades:

1. El alcalde. Es la máxima autoridad del proceso de comunicación pública
2. Responsabilidad de la Alta Dirección, compuesta por el nivel directivo. Debe asegurar que se cumplan las directrices que en materia de comunicación pública son aplicables a la entidad y verificar que se lleven a cabo los procesos y procedimientos que la rigen.
3. Secretarios de despacho, directores de Departamentos Administrativos y/o gerentes y asesores. Este nivel deberá vigilar que el personal a su cargo cumpla con los parámetros de comunicación y además designará un enlace o contacto, con el ánimo de que éste informe al Proceso Comunicación Pública sobre programación de eventos, investigaciones, capacitaciones, asesorías, asistencias técnicas y demás información que deba ser publicada en los medios, para que la información a los usuarios internos o externos.
4. El Jefe de la Oficina de Comunicaciones, es el líder del proceso Comunicación Pública y se encarga de velar por el cumplimiento de este Plan.
5. Los servidores públicos y prestadores de servicios que apoyan la gestión pública local serán responsables de la información que se brinde a los usuarios y de la aplicación de los parámetros definidos en el presente Plan.

10. CRONOGRAMA

La implementación del Plan de Comunicación Organizacional e Informativa se realizará de forma permanente en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. La periodicidad de las acciones del PCOI será consignada en el plan de trabajo del proceso Comunicación Pública.

11. PRESUPUESTO

El presupuesto inicial destinado a la ejecución de este Plan lo compone el recurso humano, lo financiero y operativo asignado a los procesos y organismos responsables de su implementación.

12. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Verificar y evaluar, a través de seguimientos, o auditorías internas que la información generada en la entidad sea oportuna, clara, confiable e íntegra. Es importante conocer los incumplimientos a alguna de estas condiciones, así como los mecanismos de comunicación utilizados para trabajar los aspectos que se requieren fortalecer.

13. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para mayor ampliación del contenido de este instructivo, podrán consultarse lo siguientes documentos de carácter interno o externo:

DOCUMENTOS	CÓDIGO
Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones	No Aplica

Ley Estatutaria 1757 de 2015 Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.	No Aplica
Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública: Evaluación de la Gestión Pública: herramienta para el ejercicio del control social	No Aplica
Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública: Manual Único de Rendición de Cuentas	No Aplica
Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública	No Aplica
Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015	No Aplica
Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto. 2016	No Aplica
Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública. Adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana de jefes de Estado y de Gobierno San Salvador, El Salvador, del 29 al 31 de octubre de 2008	No Aplica

ANEXOS

No aplica

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
<p>Maria Isabel Ortega Solano Profesional Universitario de la Secretaría de Gobierno</p>	<p>Maria Isabel Ortega Solano Profesional Universitario de la Secretaría de Gobierno</p> <p>Lina Maria Castaño Jefe de Oficina de la Secretaría de Gobierno</p>	<p>Liz Mary Gutierrez Rendon Subdirector del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional</p>

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde