

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS

PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA

Versión 4

Código: MEDE01.06.02.18.PL01

Macroproceso: Direccionamiento Estratégico
 Proceso: Comunicación Pública
 Subproceso: Comunicación Organizacional- Comunicación Informativa
 Mayo de 2018

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. CONTENIDO Y DESARROLLO	6
5. PLAN DE COMUNICACIÓN	7
5.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES	7
6. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIONES	8
7. POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE DIRECCIÓN	9
7.1 CARÁCTER DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.	9
7.2 LA INFORMACIÓN ES UN BIEN COLECTIVO.	13
7.3 APERTURA Y VISIBILIDAD DE LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS.	14
7.4 COMUNICACIÓN CON LOS CONTRATISTAS Y/O PROVEEDORES.	17
7.5 GESTIÓN COMUNICATIVA DE CRISIS Y VOCERÍAS INSTITUCIONALES.	18
7.6 RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.	19
7.7 MANEJO DE LAS REDES SOCIALES.	21
8. MATRIZ ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN	23
9. CRONOGRAMA	23
10. PRESUPUESTO	24
11. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	24

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

1. OBJETIVO

Definir parámetros de comunicación e información para el desarrollo de las funciones misionales de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, a través de la alineación del discurso interno para la construcción de imagen, identidad corporativa y transparencia, ante públicos internos y externos.

2. ALCANCE

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

3. DEFINICIONES

BRIEF DE COMUNICACIÓN. Es un documento escrito que contiene toda la información necesaria para encarar el desarrollo de una campaña publicitaria. Es punto de partida e instrumento de control tanto durante el proceso de realización de la campaña como ante la campaña terminada.

CANAL. Es el medio a través del cual viaja el mensaje. En una organización y en cualquier situación es muy importante seleccionar el medio más adecuado para transmitir la información y esto dependerá del tipo de información, de quienes deberán recibirlo, las condiciones que se requieren para el mejor entendimiento del mismo.

CIUDADANO. Persona sin distingo de edad, raza, sexo, religión que ejerce sus deberes

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

y derechos en un contexto social definido y que puede de manera individual o en cooperación con otros crear, transformar o mantener el orden.

CÓDIGO. Se refiere a la forma como se codificará el pensamiento, incluyendo la habilidad, la actitud, los conocimientos y el sistema sociocultural.

COMUNICACIÓN ASCENDENTE. Es cuando los trabajadores de una organización se comunican con los directivos o superiores, dándoles a conocer el panorama general que sucede al interior de la organización, especialmente lo que acontece en los sitios de trabajo; ésta información suele ser detallada y específica.

COMUNICACIÓN DESCENDENTE. Esta clase de comunicación es utilizada para emitir mensajes desde la parte directiva hacia los empleados, tiene como objetivo indicar instrucciones claras y específicas del trabajo que se debe realizar.

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

COMUNICACIÓN INFORMATIVA. Garantiza la difusión de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados de forma amplia y transparente hacia los diferentes públicos de interés. Debe 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, fax, telefónico, radial, etc.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. Orienta la difusión de políticas e información generada al interior de la entidad para clara identificación de objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad. Debe convocar a los servidores públicos en torno a una imagen corporativa que comprenda una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia, como gestores y ejecutores de lo público,

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

contribuyendo al fortaleciendo del clima laboral.

GOBIERNO DIGITAL. Uso de las tecnologías de la información, la comunicación y el conocimiento en los procesos internos de gobierno, así como en la entrega de los productos y servicios del Estado tanto a los ciudadanos como a la industria a través del uso de estas herramientas.

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. Cualquiera sea la forma que adquiera o los medios a través de los cuales se distribuye o almacena, siempre debe ser protegida en forma adecuada.

MCPOI. Modelo de Comunicación Pública, Organizacional e Informativa desarrollado por Juan Camilo Jaramillo.

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

PARTE INTERESADA. Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una 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.

PCOI. Plan de Comunicación Organizacional e Informativa.

PUBLICIDAD. Son mensajes emitidos a través de distintos medios masivos de comunicación que tienen como objetivo incrementar la demanda de productos o servicios de la organización.

RECEPTOR. Es el destinatario de un mensaje.

RELACIONES PÚBLICAS. Actividades y programas de comunicación corporativa

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

proyectadas para sostener las buenas relaciones con los diferentes públicos con que se relaciona la entidad.

RETROALIMENTACIÓN. Son los elementos que nos permiten conocer si hubo éxito o no en el proceso y que permite acciones de mejora.

USUARIO. Es la persona que solicita los servicios que presta la entidad de conformidad con sus competencias.

USUARIOS EXTERNOS. Se refiere a los usuarios de la prestación del servicio o usuarios receptores del producto de la entidad. Pueden ser ciudadanos, entidades comunitarias, otras entidades del Estado o entidades privadas.

USUARIOS INTERNOS. Todas aquellas personas naturales que tienen algún tipo de vinculación contractual con la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

4. CONTENIDO Y DESARROLLO

Una de las necesidades más sentidas en las entidades territoriales es la ausencia de políticas de comunicación enfocadas a los públicos con los cuales interactúan y a los cuáles se deben, olvidando la dimensión estratégica de ésta.

La entidad debe estar en condiciones de proyectar hacia los Servidores Públicos, una cultura organizacional fundada en los principios de la función pública y encaminada a movilizar internamente a los Servidores Públicos en sintonía con los objetivos estratégicos propios y con el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, para lo cual debe existir una interacción permanente entre los Procesos de Talento Humano y el Proceso de Comunicación Pública.

La comunicación ante los públicos externos debe generar participación, proyección de una imagen transparente del ejercicio administrativo oficial y retroalimentación para verificar procesos que ayuden a mejorar la actuación del ente territorial. La entidad debe divulgar su gestión administrativa o de gobierno y proyectar una buena imagen.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

La interacción comunicativa (interna o externa) es inherente al suministro de información oportuna y necesaria para facilitar el desarrollo de procesos y actividades; para garantizar la circulación suficiente y transparente de la información hacia las diferentes partes interesadas; para promover la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el control social como mecanismos que reorientan el quehacer institucional.

El Modelo Estándar de Control Interno -MECI, describe la necesaria construcción de un instrumento metodológico o Plan de Comunicación que permita cumplir con el desarrollo de algunos componentes del Eje Transversal “Información y Comunicación”.

En este sentido, este Plan busca definir los objetivos comunicativos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, buscando desarrollar un trabajo encaminado a garantizar la adecuada circulación de la información de la entidad como punto de partida para generar pertenencia y facilitar la participación ciudadana.

5. PLAN DE COMUNICACIÓN

Para que la gestión de la comunicación pública se materialice en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, es necesario implementar un Plan de Comunicación con acciones de mejoramiento de los ejes temáticos que requieren intervención, de acuerdo con el diagnóstico del estado de la comunicación realizado en la entidad.

A partir de esos insumos se construye la Matriz Estratégica de Comunicación, que define las ideas reguladoras y dan sentido a la comunicación; a los ejes temáticos a intervenir y a los objetivos definidos en cada uno de ellos.

5.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES

- a. 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

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

que la rigen.

- b. El Alcalde. Es la máxima autoridad del proceso de comunicación pública.
- c. Secretarios de despacho, Directores de Departamentos Administrativos y/o Gerentes y Asesores. Deberán velar para que el personal a su cargo cumpla con los parámetros de comunicación y además designarán un enlace o contacto, con el ánimo de que éste informe a la Secretaría de Gobierno - Proceso Comunicación Pública sobre programación de eventos, investigaciones, capacitaciones, asesorías, asistencias técnicas y demás información que deba ser publicitada en los medios, para que ésta se encuentre al servicio de los usuarios internos y externos.
- d. El Jefe de la Oficina de Comunicaciones, es el líder del proceso de Comunicación Pública en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali y se encarga de velar por el cumplimiento del presente Plan.
- e. Los Servidores Públicos y Prestadores de Servicios que apoyan la gestión pública en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, serán responsables de la información que se brinde a los usuarios y de la aplicación de los parámetros definidos en el presente Plan.

6. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIONES

La Comunicación en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali tendrá un carácter estratégico y estará orientada a garantizar la difusión oportuna y eficaz de la información institucional y de las gestiones de Gobierno ,a través de una estrategia de comunicación amplia, clara y transparente, orientada a la participación y el control social, que contribuya a la generación de una imagen que promueva el compromiso, la transparencia y la confianza en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

7. POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE DIRECCIÓN

7.1 CARÁCTER DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

Es entendida como un campo de la cultura organizacional y una estrategia interna que contribuye a la proyección de la gestión y al logro de los objetivos institucionales. Estará orientada a mejorar la efectividad de las relaciones laborales e interpersonales y el clima laboral.

7.1.1 Política Operativa. La comunicación organizacional propiciará la disposición al cambio, al conocimiento de la municipalidad; a apoyar el logro de los objetivos misionales, el desarrollo del sentido de pertenencia, la promoción del trabajo en equipo y ayudará al desarrollo de actitudes humanas y laborales necesarias para fortalecer la cultura organizacional.

7.1.1.1 Orientaciones Operativas.

1. El Comité de Comunicación Organizacional diseñará un Plan Temático direccionado hacia una cultura de apertura al cambio, al sentido de pertenencia y al trabajo en equipo. Así como a posicionar entre los Servidores Públicos y Prestadores de Servicios de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, todo lo relacionado al Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
2. La Comunicación Organizacional contará con el apoyo del nivel directivo de la entidad, quien de manera clara, precisa, oportuna y expresada en términos de cordialidad y respeto, divulgará entre el personal a su cargo, la información que se produzca al interior de su Organismo.

7.1.2 Política Operativa. La comunicación debe contribuir a crear condiciones para la participación responsable de los Servidores Públicos en el desarrollo de la gestión y en la ejecución de las acciones tendientes al logro de los objetivos estratégicos.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

7.1.2.1 Lineamientos de Política. Las decisiones tomadas por el nivel directivo serán comunicadas oportunamente a los Servidores Públicos y/o Prestadores de Servicios, a través de los medios que permitan su adecuada difusión y retroalimentación.

7.1.2.2 Orientaciones Operativas

1. La Secretaría de Gobierno - Oficina de Comunicaciones - Proceso Comunicación Pública será apoyo fundamental para la divulgación de la Política de Calidad la entidad; los objetivos de calidad; su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad-SGC, los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

2. La apropiación de los conceptos mencionados anteriormente por parte de los servidores públicos será responsabilidad del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.

3. El Departamento Administrativo de Control Interno, con el apoyo del proceso Comunicación Pública, compartirá la información requerida para apoyar el funcionamiento del Sistema de Control Interno, facilitando que todas las personas entiendan y lleven a cabo sus responsabilidades de control interno

4. El Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, con el apoyo del proceso Comunicación Pública, divulgará el Código de Integridad entre los servidores públicos permitiendo la retroalimentación.

7.1.3 Política Operativa. La comunicación organizacional gozará de un espacio institucional de planeación propio. Se trata del Comité de Comunicación Organizacional que será liderado y coordinado por el Jefe de la Oficina de Comunicaciones y del cual harán parte: el Director del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional; el Secretario de Gobierno y el Director del Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

7.1.3.1 Lineamientos de Política. El desarrollo del PCOI deberá estar ajustado a los actos administrativos que lo soporten y a la apropiación de recursos. La implementación

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

del Plan estará liderado por la Secretaría de Gobierno - Proceso Comunicación Pública.

7.1.4 Política Operativa. La gestión comunicacional en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, estará enfocada hacia la construcción de identidad corporativa y hacia la proyección de su imagen institucional con el propósito de lograr confianza y credibilidad.

7.1.4.1 Lineamientos de Política. Con el propósito de proyectar una imagen institucional que contribuya a la construcción de identidad corporativa, se aplicará el Instructivo para la Documentación de los Sistemas de Gestión y Control Integrados y el Manual de Identidad Visual Corporativa en todas las actuaciones de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

7.1.4.2 Orientaciones Operativas.

1. El Manual de Identidad Visual Corporativa se adaptará a los cambios de la organización, dando siempre prioridad al logo de la Alcaldía de Cali (escudo).
2. Todas las comunicaciones oficiales deberán seguir las pautas de presentación e identificación corporativa contenidas en el Manual de Identidad Visual Corporativa y en el instructivo para la organización de los archivos de gestión de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.
3. La Secretaría de Gobierno - Proceso Comunicación Pública divulgará el Manual de Identidad Visual. Será responsabilidad de los organismos solicitar las orientaciones necesarias para su correcta aplicación.
4. Todo Organismo o ente externo que solicite un diseño de cualquier pieza comunicativa o producto audiovisual, que involucre la imagen de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, deberá diligenciar el Brief de Comunicación, el cual permitirá tener un control en los diseños que se producen.

7.1.5 Política Operativa. Para reducir el rumor, la incertidumbre y la mala interpretación que resultan de la información proveniente de medios informales, la Administración

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

Central del Municipio de Santiago de Cali procurará la circulación formal de la información al interior de la entidad.

7.1.5.1 Lineamientos de Política. Todos los Servidores Públicos 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 Organismo o en las demás áreas de la entidad, teniendo en cuenta los niveles de confidencialidad.

7.1.5.2 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 a la Secretaría de Gobierno- Proceso Comunicación Pública, hacer difusión a la información que se origine en los espacios administrativos. Para lo anterior utilizará los medios de comunicación interna (cartelera, pantallas, correo institucional, chat institucional e intranet).

7.1.6 Lineamientos de Política. 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

7.1.6.2 Orientaciones Operativas.

1. Es responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones 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 e intranet.
2. Todos los Servidores Públicos y/o Prestadores de Servicios, sin excepción, deberán cumplir a cabalidad cada parámetro contenido en el Protocolo y a su vez, utilizarán de forma obligatoria cada medio de comunicación interna que esté a su servicio ya sea para generar o recibir información de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.

7.2 LA INFORMACIÓN ES UN BIEN COLECTIVO.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

La información del Estado debe ser entendida como un bien público, al igual que los trámites y servicios que toda entidad debe proveer a la comunidad. Por lo tanto, es un derecho de los ciudadanos y es un deber del Estado orientar su acción a las necesidades de la ciudadanía y ofrecer la información, trámites y servicios de manera eficiente, transparente y participativa para su mejor prestación.

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 en todos los niveles, mediante la implementación de sistemas de información y de procesos que garanticen su adecuado flujo en todas las direcciones.

7.2.1 Política Operativa. La información en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali es un bien colectivo indispensable para la realización del trabajo y por tanto, deberá fluir dinámicamente para propiciar la toma acertada de decisiones en todos los niveles y para garantizar el derecho de todo ciudadano a la información.

7.2.1.1 Lineamientos de Política. En la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali las decisiones del nivel directivo deberán ser difundidas, teniendo en cuenta los niveles de confidencialidad.

7.2.1.2 Orientaciones Operativas. La difusión de decisiones a los diferentes públicos destinatarios, se hará teniendo en cuenta consideraciones de lenguaje, oportunidad y medio utilizado, para garantizar que el mensaje sufra el menor nivel de distorsión posible, de la siguiente manera:

1. Para la Alta Dirección, el escenario para la difusión de decisiones será la reunión de Gabinete Municipal, en un lenguaje técnico, en el cual esas decisiones fueron originalmente expresadas.
2. Para el Nivel Profesional, se mantendrá el lenguaje técnico original de la decisión y podrá utilizarse preferiblemente los comités técnicos o el correo institucional, chat institucional, cartelera, pantallas o la intranet, respetando el criterio que su difusión sea, por lo menos, simultánea a la conocida por el nivel directivo. Si la comunicación

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

requiere ser enviada de manera formal, se deberá utilizar la plataforma Orfeo para radicar la comunicación a las áreas pertinentes.

3. Para el Nivel Operativo, los mensajes se difundirán en lenguaje sencillo, ya sea por intermedio del responsable del proceso o por los voceros autorizados por la entidad. La difusión debe ser masiva y simultánea en toda la organización.

4. Para la Ciudadanía, un lenguaje sencillo y acorde a las características del medio de comunicación por el cual se va a transmitir.

7.3 APERTURA Y VISIBILIDAD DE LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS.

La comunicación con los usuarios o ciudadanía se hará en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio y en el ejercicio de los principios de derecho al acceso a la información, respeto y transparencia que deben tener los actos administrativos de la función pública mediante la adopción de un plan de medios, acciones comunicativas, recursos informáticos, rendición de cuentas, respuestas periódicas y oportunas.

La comunicación con los ciudadanos se hará en términos de respeto, calidez y oportunidad, dentro del entendimiento, razón de ser de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, la cual debe prestar un servicio de calidad.

7.3.1 Política Operativa. La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali informará periódica y sistemáticamente a sus usuarios y/o ciudadanía sobre las actuaciones y resultados de su gestión, permitiendo a las colectividades el control social y ciudadano, a través de procesos de rendición de cuentas, la promoción de la cultura de la legalidad y la imagen de una administración transparente y eficiente.

7.3.1.1 Lineamientos de Política. Con el objetivo de informar y rendir cuentas a los usuarios o ciudadanía, la entidad diseñará una estrategia de rendición de cuentas que comprometerá acciones de los diferentes organismos y en la cual se garantizará la participación de la comunidad.

7.3.1.2 Orientaciones Operativas.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

1. El portal municipal y las redes sociales serán canales de información permanentes para la divulgación periódica de las ejecutorias de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

2. La Administración Municipal debe asegurar el suministro y acceso de información de forma previa a los ciudadanos y grupos de valor convocados, con relación a los temas a tratar en los ejercicios de rendición de cuentas definidos.

7.3.2 Política Operativa. La estrategia de rendición de cuentas de la Alcaldía de Cali debe ser amplia y permanente y debe desarrollar los tres elementos definidos en el Conpes 3654 de 2010: información, diálogo e incentivos.

7.3.2.1 Lineamientos de Política. El proceso de Comunicación Pública debe apoyar los diferentes ejercicios de Rendición de Cuentas de la entidad en los temas de estrategia de comunicación, convocatorias a medios de comunicación y piezas comunicativas.

7.3.2.2 Orientaciones Operativas.

1. Los lineamientos de los procesos de Rendición de Cuentas serán impartidos por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.

2. En todo caso, dichos lineamientos deben acogerse al Manual Único de Rendición de Cuentas 2014 y a las directrices impartidas por el nivel nacional a través del Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

3. La información que divulga la entidad en su proceso de rendición de cuentas deberá ser clara, oportuna, relevante, confiable y de fácil acceso para toda la ciudadanía

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

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

5. Cada organismo debe definir los canales y mecanismos virtuales que implementará para adelantar las acciones de diálogo definidas en el marco de la estrategia de rendición de cuentas.

6. Será responsabilidad del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional el informe de rendición de cuentas de la entidad que contiene los resultados de la estrategia adelantada por la misma.

7.3.3 Política Operativa. Como mecanismo de información a la comunidad, la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, fortalecerá el Boletín Oficial como un espacio para la consulta para el ejercicio del control ciudadano.

7.3.3.1 Lineamientos de Política. En el Boletín Oficial se publicarán diariamente los actos administrativos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

7.3.3.2 Orientaciones Operativas. La Secretaría de Gobierno - Proceso Comunicación Pública tendrá la responsabilidad de publicar en el portal Municipal el contenido del Boletín Oficial, al terminar el día hábil.

7.3.4 Política Operativa. La información que genera la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali deberá ser conocida por los grupos de interés a fin de facilitarles el control social y la participación ciudadana.

7.3.4.1 Lineamientos de Política. La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali establecerá canales de información al ciudadano que serán alimentados de manera constante por la entidad.

7.3.4.2 Orientaciones Operativas.

1. La entidad, a través de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y la Oficina de Comunicaciones, debe divulgar el plan de participación por distintos canales invitando a la ciudadanía o grupos de valor para que opinen acerca del mismo.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

2. Además, deben divulgar el plan de participación ajustado con las observaciones recibidas por distintos canales, informando a la ciudadanía o grupos de valor los cambios incorporados con la estrategia que se haya definido previamente.

3. La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana debe publicar los resultados consolidados de las actividades de participación, los cuales deberán ser visibilizados de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de valor que participaron.

4. La entidad, a través de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y la Oficina de Comunicaciones, dará a conocer la información relativa a sus productos y servicios.

7.4 COMUNICACIÓN CON LOS CONTRATISTAS Y/O PROVEEDORES.

La comunicación con los contratistas y/o proveedores estará enmarcada en los principios de igualdad, imparcialidad, publicidad y transparencia, mediante el desarrollo de una estrategia comunicativa eficaz y la difusión suficiente y oportuna de las necesidades de la Entidad, adoptando entre otros, parámetros de legalidad, conveniencia y economía.

7.4.1 Política Operativa. El Departamento Administrativo de Contratación Pública será el encargado de difundir información, especificando cuál es aplicable para el Prestador de Servicio y/o Proveedor, dejando en claro hasta dónde puede llegar su participación.

7.4.1.1 Lineamientos de Política. Toda información que se transmita en los medios de comunicación interna deberá especificar si es para el Servidor Público y/o Prestador de Servicios.

7.4.1.2 Lineamientos de Política. La información que va dirigida a los proveedores externos de la entidad debe ser difundida por el Departamento Administrativo de Contratación Pública con apoyo del proceso Comunicación Pública.

7.4.1.3 Orientaciones Operativas. Esta información debe contener los requisitos de la entidad para:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

- a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b) La aprobación de:
 - 1) Productos y servicios;
 - 2) Métodos, procesos y equipos;
- 3) La liberación de productos y servicios;
- c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) Las interacciones del proveedor externo con la organización;
- e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;
- f) Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

7.5 GESTIÓN COMUNICATIVA DE CRISIS Y VOCERÍAS INSTITUCIONALES.

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, tendrá voceros institucionales en los temas estratégicos de su gestión, sobre los cuales deba expresarse ante los medios de comunicación y en los diferentes auditorios y escenarios aplicando un reglamento de voceros y manejo comunicativo de crisis.

7.5.1 Política Operativa. La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, establecerá un Manual de Gestión Comunicativa de Crisis y de Vocerías Institucionales, que deben aplicar todos los Servidores Públicos.

7.5.1.1 Lineamientos de Política. Ante los medios de comunicación se socializarán los voceros para cada tema de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali y ninguno de ellos podrá referirse a un tema distinto del cual se designó como vocero oficial.

7.5.1.2 Orientaciones Operativas.

1. Los Voceros Institucionales deberán permanecer informados sobre las últimas decisiones tomadas frente al tema que les compete.
2. La Secretaría de Gobierno- Proceso Comunicación Pública realizará seguimiento a la labor de los Voceros Institucionales con el fin de emprender acciones de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

mejoramiento continuo.

7.6 RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

La relación de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali con los medios de comunicación y/o sus representantes tendrá carácter institucional y estará basada en los principios de veracidad, imparcialidad, libertad y publicidad, para lo cual se respetará, en todas sus actuaciones, la libertad de prensa, la autonomía de los medios y exigirá de éstos apego a la verdad e imparcialidad.

7.6.1 Política Operativa. La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, establecerá con los medios de comunicación una relación de carácter institucional que no será afectada por sesgos políticos, intereses comerciales o personales.

7.6.1.1 Lineamientos de Política. La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, suministrará información permanente a los diferentes medios de comunicación, basándose en los principios periodísticos de objetividad, pluralidad, publicidad e independencia, atemperándose al derecho de la comunidad a estar informada sobre la gestión de las Entidades Públicas.

7.6.1.2 Orientaciones Operativas.

1. La Secretaría de Gobierno - Proceso Comunicación Pública mantendrá relaciones permanentes y eficaces con los representantes de los diversos medios de comunicación, ajustándose al procedimiento que para ello se defina institucionalmente.

7.6.2 Política Operativa. La asignación de pauta publicitaria de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali se realizará bajo parámetros de eficiencia, efectividad y eficacia.

7.6.2.1 Lineamientos de Política. La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, a través de la Secretaría de Gobierno asignará la pauta publicitaria.

7.6.2.2 Orientaciones Operativas.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

1. Teniendo como base investigaciones de públicos objetivos, audiencias, estudios de mercadeo y sintonía, la Secretaría de Gobierno de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, asignará la pauta publicitaria de la Administración Municipal.

2. Todas las Asesorías externas en comunicación, contratadas por la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, deberán seguir los lineamientos y políticas de relación con los medios de comunicación definidas en este PCOI.

7.6.3 Política Operativa. La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, dará herramientas informativas necesarias a los periodistas y comunicadores sociales, en cuanto a la gestión de la entidad para que desarrollen mejor su labor y visibilicen las acciones del Gobierno Municipal.

7.6.3.1 Lineamientos de Política. Para los periodistas y comunicadores que desempeñen una labor informativa en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, se programarán charlas formativas periódicas sobre los aspectos fundamentales de la Administración Pública local.

7.6.3.2 Orientaciones Operativas.

1. La Secretaría de Gobierno - Proceso Comunicación Pública será responsable de reunir periódicamente al equipo de comunicadores contratados por la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali para capacitarlos, para definir pautas en los procesos de comunicación organizacional e informativa y en el manejo de las diferentes temáticas comunicacionales.

7.7 MANEJO DE LAS REDES SOCIALES.

Teniendo presente que en la actualidad el mundo digital es la tendencia más importante para comunicarnos por su inmediatez. La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali establecerá sus propias redes sociales, Así como los documentos necesarios para establecer un orden y seguimiento a estas herramientas de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

comunicación externa. Las cuales se basarán en el respeto, trabajo en equipo y responsabilidad con la información publicada.

7.7.1 Política Operativa. La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali manejará sus redes sociales a través del Proceso de Comunicación Pública, quien será el único encargado de evaluar dichas herramientas de comunicación externa.

7.7.2. Lineamientos de Política. El proceso de Comunicación Pública permitirá a los Organismos que componen a la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, la creación y administración de redes sociales, teniendo presente los parámetros establecidos en la Guía de Manejo de Redes Sociales. Documento base para evaluar si cumplen o no con los objetivos misionales de la Entidad.

7.7.2.1 Orientaciones Operativas.

En la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, las cuentas institucionales en medios o redes sociales deben ser aprobadas por el Jefe de la Oficina de Comunicaciones.

1. En las cuentas institucionales se deben evitar opiniones personales, asumiendo la responsabilidad de saber a quién se representa y respetando los valores de la Administración Municipal de Santiago de Cali.
2. La escucha y la interacción con el usuario debe ser ágil, flexible y siempre manteniendo el tono institucional.
3. Se debe mantener un ritmo adecuado (distribución ordenada de las publicaciones) y constante en la publicación de contenidos para evitar el efecto contrario al deseado.
4. Los perfiles institucionales no deben contener publicidad de entidades y/o eventos con ánimo de lucro.
5. Los perfiles institucionales tendrán que reconocer la autoría de los contenidos que comparten y respetar los derechos de autor y las condiciones de las licencias copyleft.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

6. Los colaboradores encargados de la Administración de estas cuentas tendrán que prestar atención a las condiciones de uso de las plataformas y herramientas escogidas, así como la configuración de seguridad y privacidad de los diferentes perfiles.
7. Los encargados del manejo de estas cuentas tendrán que cuidar la imagen de la Administración Municipal de Santiago de Cali, verificando la ortografía, la coherencia del texto y la identidad corporativa.
8. 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.
9. Cuando la consulta realizada por el ciudadano, es de conocimiento del usuario administrador, éste dará respuesta inmediata.
10. Cuando el usuario administrador no cuente con la información o no tiene certeza de la respuesta, se dirigirá vía telefónica o por medio de correo electrónico al titular de Despacho o al líder del proceso que maneje el tema específico de la consulta. Frente a este tema, los Organismos deberán prestar expedita colaboración.
11. Los colaboradores encargados de la Administración de estas cuentas tendrán que notificar a los superiores, o instancias que deban ser informadas, sobre los asuntos relevantes que sean tratados a través de las redes sociales.

8. MATRIZ ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN

De acuerdo con el Modelo de Comunicación Pública, Organizacional e Informativa–MCPOI, el Plan de Comunicación Organizacional e Informativa- PCOI debe contribuir a mejorar los niveles de apertura, interlocución y visibilidad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, los cuales deben operativizarse mediante la construcción de una Matriz Estratégica de Comunicación la cual plantee:

1. Las Ideas Reguladoras o los criterios que marcan el horizonte de la comunicación

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

en la entidad,

2. Los ejes temáticos críticos que se desarrollarán en el PCOI.
3. Los objetivos que se espera lograr una vez hayan sido intervenidos.
4. La orientación del mensaje
5. El público con sus características, tipo de participación ante la entidad y los medios apropiados para la comunicación con ellos.
6. El objetivo de la estrategia de comunicación y su acción a nivel político, organizativo y masivo.

(Ver anexo en Excel)

9. CRONOGRAMA

La implementación del PCOI se realizará de forma permanente en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali a partir del 28 de mayo de 2018, con verificaciones y evaluaciones parciales definidas por el Jefe de la Oficina de Comunicaciones a fin de realizar las acciones de mejoramiento para su fortalecimiento.

10. PRESUPUESTO

El presupuesto inicial destinado al desarrollo del PCOI está compuesto por los recursos humanos, financieros y operativos asignados a los Procesos y Organismos responsables de su implementación.

11. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIÓN PÚBLICA	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA	MEDE01.06.02.18.PL01	
		VERSIÓN	4
		FECHA ENTRADA EN VIGENCIA	28/may/2018

- 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
- Ley Estatutaria 1757 de 2015 Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Guías del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP- en lo relacionado con: la Evaluación de la Gestión Pública: herramienta para el ejercicio del control social; Guía de Rendición de Cuentas de la Administración Pública a la Ciudadanía y el Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, versión 2 de 2017.
- Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015.
- Modelo de Comunicación Pública, Organizacional e Informativa para entidades del Estado. Casals y Asociados. Marzo 2004.

Elaborado por: María Isabel Ortega Solano.	Cargo: Profesional Universitario	Fecha: 28/mayo/2018	Firma:
Revisado por: Rodolfo Gómez Concha	Cargo: Jefe Oficina de Comunicaciones	Fecha: 28/mayo/2018	Firma:
Aprobado por: Lina Sinisterra M.	Cargo: Secretaria de Gobierno	Fecha: 28/mayo/2018	Firma: