



PLAN DE COMUNICACIONES SOBRE LAS HERRAMIENTAS Y TRÁMITES HABILITADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA

MUNICIPIO DE SAN PEDRO DE LOS MILAGROS

JUSTIFICACIÓN

Con el ánimo de informar a los públicos internos y externos acerca de las herramientas y trámites habilitados por medios electrónicos durante la fase de Transacción, se armonizarán los medios de comunicación que se usen en las entidades, tanto para informar interior como exteriormente.

El Plan de Comunicaciones Internas tiene como objetivo integrar y alinear a los funcionarios de las Entidades Territoriales con los objetivos y alcance de la Fase de Transacción y las herramientas que se hayan diseñado para habilitar trámites por medios electrónicos.

Por su parte, el Plan de Comunicaciones Externo permitirá que los ciudadanos y empresas de las Entidades Territoriales conozcan y entiendan el alcance y la funcionalidad de las herramientas y trámites que se hayan habilitado por medios electrónicos.

Estos Planes de Comunicación contienen actividades y mensajes que se transmitirán a través de los medios de comunicación que las entidades territoriales usan no solo para informar avances de GEL, sino otras novedades del municipio.

OBJETIVO GENERAL

Armonizar los medios de comunicación que más se utilicen al interior y exterior de la administración municipal, en función de la Estrategia de Gobierno en línea del orden territorial y, particularmente, para la fase de Transacción y las herramientas y trámites habilitados en medios electrónicos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Integrar y alinear a los funcionarios de las entidades territoriales con los objetivos y alcance de las fases la Estrategia de Gobierno en línea.
- Permitir que los ciudadanos y empresas de las entidades territoriales, conozcan y entiendan el alcance y funcionalidad de las herramientas y trámites habilitados en medios electrónicos.
- Generar apropiación conceptual, funcional y técnico por parte de los servidores públicos en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.

El diseño del Plan de Comunicaciones tiene en cuenta los dos tipos de destinatarios: internos y externos, a los cuales la administración municipal pretende involucrar en el uso y apropiación de la Estrategia de Gobierno en línea.

1. DIAGNÓSTICO

Este diagnóstico se ha realizado con la encuesta de comunicaciones, que proveyó información acerca de los medios más usados para informar a los públicos internos y externos de San Pedro de los Milagros. Gracias a ello, se diseñó un plan de actividades con herramientas apropiadas por la entidad para comunicar:

- El medio más usado con los públicos internos de la entidad es el correo directo. En un segundo lugar, los servidores públicos también se enteran de los temas GEL a través de la página web de Gobierno en línea.
- Para enterar a los ciudadanos de las novedades de la Estrategia, la entidad prefiere que sea a través de medios impresos y la emisora.
- Para difundir la información del trámite habilitado, se usará principalmente la página de la entidad, pero se reforzarán esos mensajes a través de los medios que los servidores manifestaron ser los más usados para comunicar a los públicos internos y externos.

2. DEFINICIÓN Y EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA - NIVEL INTERNO

Con la necesidad de informar a los públicos internos las alternativas que hay para realizar trámites y servicios a través de la herramienta GEL y la importancia de que no solo los conozcan y los usen, si no que se aconsejen y ayuden a otros públicos en esta implementación, se desarrollarán actividades que contribuirán a su conocimiento y difusión:

- **Destinatarios Internos:**

Servidores públicos: alcalde, equipo de gobierno, contratistas y de carrera administrativa.

• Acciones a emprender- Nivel interno

Objetivo: Generar apropiación conceptual, funcional y técnica de las herramientas y trámites habilitados en los medios electrónicos.

Plan táctico: *Trámite Inscripción de Registro de Industria y Comercio Municipal (ICA)*
Novedad de registro de Industria y Comercio Municipal (ICA)
Permiso para la ampliación de horarios de establecimientos públicos.

Responsable: Líder de Gobierno en línea con el apoyo del administrador del Sitio Web y el encargado de comunicaciones

Componentes:

INSTITUCIONAL

1. Identificar y modificar barreras normativas locales: revisión y propuesta de modificación del Estatuto Tributario Municipal
2. Revisión de Procedimiento Administrativo: modificar los requisitos y pasos para la ejecución el trámite
3. Roles requeridos: identificar los funcionarios responsables del trámite
4. Funciones a ejecutar: modificar manual de funciones de los cargos involucrado.

TECNOLÓGICO

5. Descripción de la Herramienta: Presentación general de la herramienta tecnológica.
6. Roles requeridos: Generar usuarios y contraseñas requeridas
7. Taller Técnico: capacitación técnica para administradores de la herramienta

DEMANDA

8. Plan de Comunicaciones: presentación y adopción de la propuesta del Plan de Comunicación.
9. Socialización del trámite en línea: Propuesta de socialización con los funcionarios de la entidad y la comunidad.

Actividades:

Jornada de capacitación: se realizará una jornada de capacitación para todos los servidores públicos en los que se instruirá acerca de todas las actividades de los componentes Institucional, Tecnológico y Demanda, especial mente las No. 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 8. Esta capacitación contará el desarrollo, paso a paso, resultados y personal que incluye cada actividad:

- Diseño de la jornada: temas a tratar lugar del evento, fecha, tiempos, participantes, entre otros.
- Una semana antes de la jornada, se enviará un correo electrónico, medio más usado por la entidad para informar a los servidores públicos, con la invitación a los servidores públicos para que participen y asistan a la jornada.
- Diseño de materiales: se publicará en carteleras internas de la entidad toda la información de la jornada. Esta información también será publicada en la página web del municipio, aprovechando que los servidores públicos se informan a través de las páginas oficiales.
- Se realizarán listados de asistencia y periódicamente se les enviará información (virtual) con información concerniente al desarrollo de las actividades mencionadas.

Campaña de concienciación: se realizará una campaña entre los servidores públicos que los motive a visitar la página del municipio y la herramienta GEL, para que conozcan el desarrollo de las actividades de los componentes, sus resultados y las ventajas que traen a la entidad y a los ciudadanos del municipio:

- Carta del Alcalde a cada servidor público en el que lo invita a conocer las actividades 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 8.
- Mensajes a través de la intranet.
- Uso de otros medios que implementa la entidad para informar a los servidores públicos (videos a través de la intranet).

Taller Técnico: capacitación técnica para administradores de la herramienta:

- Antes del taller se comunicará al interior de la entidad acerca de esta capacitación. A los directamente encargados de los administradores de la herramienta se les hará a través del correo electrónico.
- Al resto de los servidores públicos, que no participan en el Taller Técnico, se enterarán de la capacitación a través de carteleras internas e internet.
- Posterior al Taller, se publicarán los resultados y memorias a través de intranet, página del municipio y herramienta GEL.

Socialización del trámite en línea: Propuesta de socialización con los funcionarios de la entidad y la comunidad:

- El Comité GEL se encargará de acercarse a cada uno de los departamentos de la Entidad para explicar acerca del trámite. En estos acercamientos más personalizados servirá para que los funcionarios resuelvan sus dudas.

3. DEFINICIÓN Y EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA - NIVEL EXTERNO

En aras de informar a los públicos externos de las herramientas y trámites habilitados por los medios electrónicos, se ejecutarán una serie de actividades que permitan su conocimiento y uso a los públicos definitivos y finales: los ciudadanos.

- **Destinatarios Externos:**

Ciudadanos y organizaciones

- **Acciones a emprender- Nivel Externo**

Objetivo: Involucrar y motivar a los públicos externos en el uso e implementación de la Estrategia.

Acciones: *Trámite Inscripción de Registro de Industria y Comercio Municipal (ICA)*
Novedad de registro de Industria y Comercio Municipal (ICA)
Permiso para la ampliación de horarios de establecimientos públicos.

Responsable: Responsable de Administrar el sitio Web y área de Comunicaciones/prensa/divulgación.

Recursos:

Campaña de conocimiento y difusión:

- A través de acuerdos comerciales que tenga la entidad con emisoras, se informará a los ciudadanos acerca del trámite habilitado. Esta actividad se realizará especialmente porque la emisora es uno de los medios más usado por la entidad.
- Además, y aprovechando que la entidad comunica a sus ciudadanos a través de medios impresos, se propone el uso de la prensa local para desarrollar artículos periodísticos o pautas publicitarias que ayuden a los pobladores a entender más de este trámite.

- De la misma manera, se propone usar canales locales para desarrollar comerciales televisivos que inviten a los ciudadanos a visitar la página del municipio y entren a la herramienta GEL para que conozcan y usen el trámite habilitado.
- Hacer asesoría a través de las herramientas habilitadas en GEL (chat, foros, entre otros).
- Asesoría a través de las redes sociales.
- Habilitar a un funcionario para que tres días en una semana se dedique a explicarle a los ciudadanos acerca de ese trámite. Esta jornada se debe difundir a través de los medios locales. La jornada se puede realizar en colegios del municipio, en el que participen públicos interesados.
- En los cafés internet se publicarán afiches con el paso a paso de cómo ingresar al trámite habilitado.
- Publicar en la página web de la entidad, a través de un banner, información acerca del trámite habilitado y las ventajas que le trae a quienes lo diligencian por ese medio.