



ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES DEL DISTRITO DE BARRANCABERMEJA 2020 – 2023

**OFICINA ASESORA DE
PRENSA, COMUNICACIONES
Y PROTOCOLO**

 lo tiene
todo.
Barrancabermeja
GOBIERNO DISTRITAL



Introducción

Si hay algo que hoy permanece igual, es que todo está cambiando y cada vez más rápido. Las nuevas realidades a las que se enfrentan los territorios en la actualidad invitan de forma constante a redefinir o adaptar las estrategias, planes y acciones que se tenían establecidas para el logro de objetivos. Es así como la flexibilidad se convierte en una característica indispensable de los instrumentos de planificación, esto con el objetivo de poder garantizar a los públicos el logro de objetivos pactados a pesar de los cambios.

La Oficina Asesora de Prensa, Comunicaciones y Protocolo presenta en este documento su Plan Estratégico de Comunicaciones, el cual tiene como objetivo gestionar los procesos de comunicación internos y externos de la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja, en el marco de las nuevas realidades generadas por el COVID-19.

El documento presenta el resultado del trabajo en equipo. Contiene: el direccionamiento estratégico, el diagnóstico, la política de comunicación, lineamientos de la imagen institucional y la estrategia de seguimiento, entre otros, que definen un camino de acuerdo a la normatividad vigente, para fortalecer las apuestas de la Alcaldía Distrital descritas en su Plan de Desarrollo a través de la comunicación, no obstante las situaciones que se presenten en cada coyuntura.

Oficina Asesora de Prensa, Comunicaciones y Protocolo

Tabla de Contenido



Contenido

Introducción	2
Tabla de Contenido	3
1. Direccionamiento estratégico	4
a. Estructura Organizacional	4
b. Plan de desarrollo Barrancabermeja 2020-2023 Distrito Muy Especial	4
c. Oficina Asesora de Prensa, Comunicaciones y Protocolo	6
2. Diagnóstico	6
a. DOFA	7
b. Plan de Acción	8
c. Públicos Objetivo	9
3. Política de Comunicación	10
4. Canales de comunicación	12
5. Imagen institucional	13
a. La marca	13
b. El escudo	13
c. El logo	14
d. El slogan	14
e. Tipografía primaria	14
f. Tipografía de apoyo	15
6. Estrategia de seguimiento	15

a. Estructura Organizacional

La Oficina Asesora de Prensa, Comunicaciones y Protocolo hace parte de las dependencias adscritas al Despacho del Alcalde Municipal. Su accionar es transversal por lo cual se encuentra al servicio de todas las dependencias que requieran transmitir información.



b. Plan de Desarrollo Barrancabermeja 2020-2023 Distrito Muy Especial

“El Buen Vivir: es un concepto que encierra el objetivo de desarrollar condiciones favorables para la vida de las personas y las familias barranqueñas a través de acciones gubernamentales, sociales y comunitarias, ojalá convergentes, traducidas en la mejora progresiva de la satisfacción de las condiciones materiales y espirituales-culturales de toda la población del territorio distrital y con incidencia en el ámbito regional desde el Magdalena Medio, sin exclusiones por raza, ubicación territorial, credo religioso, filiación política, situación económica, género y edad; expresada en la felicidad del conjunto de la población.”

Plan de Desarrollo Centenario Barrancabermeja 2020-2023

El Plan Estratégico de Comunicaciones se encuentra enmarcado en la apuesta principal del Plan de Desarrollo, el cual tiene como objetivo “mejorar la calidad de vida de todas las personas que habitan el Distrito y lograr el “buen vivir”, es así como se busca generar procesos de información y

comunicación transversal, pública, organizacional, mediática, entre otras, que contribuyan al logro de las principales apuestas del Distrito Muy Especial asociadas a:

- Protección de la vida.
- Reactivación económica.
- Fortalecimiento de la atención a la ciudadanía y seguridad.
- Articulación regional.

En esencia, desde el Plan de Desarrollo, la comunicación aporta a las apuestas por el “buen vivir” como fin último, propiciando escenarios, canales, medios y herramientas para el consenso de los públicos objetivo desde la información, contribuyendo así a la generación de pactos colectivos que propenden por recuperar el capital social a través de la participación de la administración, la ciudadanía, el sector productivo y los sectores sociales.

Consecuencia de lo anterior, la estrategia de comunicación está presente de forma transversal para apoyar las cuatro (4) líneas estratégicas generales del Plan de desarrollo, a saber:

- Línea estratégica 1. Barrancabermeja Generadora de Bienestar y Protectora de la vida.
- Línea estratégica 2. Barrancabermeja territorialmente sostenible.
- Línea estratégica 3. Barrancabermeja Competitiva para el desarrollo local y regional.
- Línea estratégica 4. Administración moderna, segura y que convive en paz.

La cuales se encuentran enmarcadas en los principios de gobierno:

- El derecho a la vida.
- La familia es el escenario donde todo ocurre.
- Transparencia en la gestión pública.
- Cultura de la Innovación.
- Equidad e inclusión social.
- Resiliencia.
- Sostenibilidad ambiental.
- Cultura de la conversación.
- Paz con legalidad.

El objetivo, las apuestas, estrategias, principios y demás elementos propios de lo consignado en el Plan de Desarrollo se proyectan en la visión prospectiva donde, para 2023, Barrancabermeja Distrito Especial Portuario, Biodiverso, Industrial y Turístico DEPBIT, será reconocida como una ciudad:

- Que protege la vida y afronta la fase post-pandemia con el fortalecimiento de capacidades institucionales y el fomento de una resiliencia económica.
- Generadora de empleo y oportunidades de emprendimiento, competitiva, amigable y segura.

- En donde la familia y la ciudadanía se desarrollan en un ambiente sano, seguro y con mejores condiciones para la calidad de vida.
- En donde las personas recuperan la confianza en las autoridades, reconocen la riqueza, la historia y el empuje.
- Líder en la gestión e integración del desarrollo regional, siendo la promotora de proyectos de impacto económico, ambiental, social e institucional.

c. Oficina Asesora de Prensa, Comunicaciones y Protocolo

Misión normativa

Decreto 479 del 26 de diciembre de 2008 la misión de la oficina de Prensa Comunicaciones y Protocolo de la Alcaldía de Barrancabermeja está “Desarrollar programas de comunicación, información, prensa y protocolo, necesarios para el eficiente y eficaz desempeño del Despacho del Alcalde y de todas las dependencias de la Alcaldía de Barrancabermeja”

Misión estratégica

Gestionamos la comunicación política y reputación del gobierno Distrital a través de estrategias, acciones, análisis y divulgación de información asociada a los avances y resultados de todos los frentes de trabajo que hacen parte de la Alcaldía, para fortalecer la gobernabilidad y la participación ciudadana que busca mejorar la calidad de vida y el buen vivir de todos.

Propósito superior

“La Alcaldía Distrital de Barrancabermeja será la entidad territorial con la mejor reputación de Colombia en el 2023”: en el 2023 la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja contará con una excelente reputación gracias a la difusión y posicionamiento de los resultados de su gestión. La comunicación estratégica generará un reconocimiento positivo en la mente y el corazón de todos los ciudadanos.

Función

Dirigir y coordinar las actividades, programas y estrategias que se desarrollan en la Oficina Asesora de Prensa, Comunicaciones y Protocolo en el marco del Programa de Gobierno del Alcalde Municipal y el Plan de Desarrollo Municipal.

2. Diagnóstico

Para la realización del diagnóstico se utilizó la metodología DOFA la cual contó con la participación del equipo de comunicaciones de la Oficina Asesora de Prensa, Comunicaciones y Protocolo Oficina,

teniendo en cuenta elementos de análisis contextual, de proceso, de necesidades y de estrategia para el apoyo al cumplimiento de los objetivos de la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja

a. DOFA

	Positivos	Retos
	Fortalezas	Debilidades
Análisis Interno	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de trabajo profesional y disponible Canales de comunicación virtual Imagen favorable Relacionamiento con medios de comunicación Creatividad Medios de comunicación interno Capacidad de gestión Plan de desarrollo participativo Productos comunicativos de alta calidad Identidad por parte de las dependencias 	<ul style="list-style-type: none"> Alta asignación de compromisos Solicitud de Inmediatez Alta rotación de personal Alcance de los medios de comunicación propios Oportunidad en el reporte de información por parte de las secretarías y descentralizados Segmentación del mensaje para públicos específicos Equipos tecnológicos Producción lenta de productos por temas tecnológicos o conectividad Bajo presupuesto
	Oportunidades	Amenazas
Análisis Externo	<ul style="list-style-type: none"> Medios de comunicación de otras instituciones locales y regionales Expectativas ciudadanas respecto a gobiernos anteriores Mejor reputación respecto a gobiernos anteriores Relacionamiento con medios de comunicación alternativos Nuevas redes sociales Comunicación ATL y BTL 	<ul style="list-style-type: none"> Hechos ciudadanos imprevistos Haters¹ con medios de comunicación Credibilidad de la comunidad en la clase política Crisis por COVID-19 Cruce de eventos y eventualidades sociales e institucionales Conflictos sociales Racionalización del gasto público Acciones del gobierno nacional o departamental con impacto local Baja conectividad de una parte de la comunidad barranqueña Minorías con discapacidad


¹ Los haters son personas que muestran sistemáticamente actitudes negativas u hostiles ante cualquier asunto.

b. Plan de Acción

Estrategia FO – Fortalezas y Oportunidades (Maxi-Maxi: estrategia de integración para maximizar tanto F como O)			
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar estrategias masivas de comunicación que permitan incrementar la participación, posicionamiento y recordación sobre las actividades, logros y avances de la Alcaldía Distrital. Realizar estrategias de comunicación interna sobre los logros, datos, cifras e indicadores de gestión con el fin de amplificar la difusión de la información con públicos internos. 			
Nº	Propósito	Meta	Indicador
1	Planear, elaborar y difundir contenidos informativos solicitados para públicos internos y externos.	Cumplir con el 100% de la publicación de los contenidos solicitados.	Nº de solicitudes publicadas/ Nº de solicitudes recibidas
2	Acompañar a las diferentes dependencias de la Alcaldía Distrital en la promoción y divulgación de los programas y alcances que apuntan al cumplimiento de los objetivos estratégicos.	Cumplir con el 100% de la publicación de los contenidos solicitados.	Nº de solicitudes publicadas/ Nº de solicitudes recibidas

Estrategia DO – Debilidades y Oportunidades (Mini-Maxi: estrategia intensiva para minimizar D y maximizar O)			
<ul style="list-style-type: none"> Apalancar la producción y difusión de información para públicos específicos con marca o voz de gobierno a través de medios de comunicación aliados, instituciones, empresas, entre otros, Establecer formas de reporte de información interna semanal visible para todas las secretarías e instituciones descentralizadas que minimice la inmediatez, sobre carga o cruce de eventos. Acompañar la creación de instrumentos para el reporte de datos, porcentajes de avance, actividades, impacto y demás, donde las dependencias de la alcaldía reporten información mensual, con el fin de consolidar un informe global de avance que facilite la comunicación estratégica basada en cifras. 			
Nº	Propósito	Meta	Indicador
1	Realizar gestiones para difundir productos audiovisuales, sonoros, digitales y alternativos a través de medios de comunicación de aliados.	Superar 10 apariciones por años de la marca Alcaldía en medios de comunicación de aliados	Nº de apariciones por año/ 10
2	Crear un mecanismo global de registro de actividades tipo calendario de la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja con acceso de	Creación del mecanismo	Nº de mecanismos creados

Oficina Asesora de Prensa, Comunicaciones y Protocolo

	cargue y visibilidad de públicos internos		 lo tiene todo. Barrancabermeja GOBIERNO DISTRITAL
3	Publicar información estadística, cifras y datos procesados para efectos de rendición de cuentas y garantizar la transparencia de los procesos.	En todas las rendiciones de cuentas presentar información estadística procesada y comprensible	N° de rendiciones de cuentas con información estadística comprensible



Estrategia FA – Fortalezas y Amenazas

(Maxi-Mini: estrategia de diversificación para fortalecer la institución y minimizar las amenazas)

- Crear lineamientos y procesos para la actuación en momentos de crisis.
- Desarrollar estrategias de educomunicación que permitan que la ciudadanía y los públicos internos comprenda las decisiones, acciones, procesos, contexto, entre otros, relacionados con el proceder de la administración, para minimizar la proliferación de 'Fake News'

N°	Propósito	Meta	Indicador
1	Crear un manual de crisis que establezca rutas y acciones de atención.	Creación de un manual de crisis	Manual creado
2	Producir y emitir productos educomunicativos relacionados con temas y procesos que requieran ser explicados a la ciudadanía.	12 productos educomunicativos al año	N° de productos /12

Estrategia DA – Debilidades y Amenazas

(Mini-Mini: estrategia defensiva para minimizar las debilidades y amenazas)

- Establecer un mecanismo de clasificación y priorización de temas críticos, presentes y futuros, que alimenten la agenda diaria.
- Constituir espacios de diálogo con expertos que puedan asesorar las decisiones, estrategias y demás temas que se puedan presentar en momentos coyunturales.

N°	Propósito	Meta	Indicador
1	Mantener una agenda de temas críticos futuros actualizada.	Actualización diaria de la agenda	Agenda actualizada
2	Estructurar temas coyunturales sobre los que se puedan presentar situaciones de crisis y designar un experto a consultar.	Creación del consejo de expertos	Consejo de expertos creado

c. Públicos Objetivo

Públicos Internos:

- Secretarías.
- Entidades descentralizadas.
- Gabinete Municipal.
- Servidores públicos.
- Contratistas.

Públicos Externos:

- Medios de comunicación.
- Concejo municipal.
- Comunidad organizada.
- Organismos de control.
- Ciudadanía.
- Sectores productivos.
- Organizaciones sociales.

3. Política de Comunicación

Objetivo General

Garantizar direccionamiento, coordinación y desarrollo estratégico, oportuno y eficiente de los procesos informativos de la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja con sus públicos objetivos internos y externos, a través de la formulación y realización de acciones, planes y estrategias de comunicación, al tiempo que se analiza el impacto de los mensajes para generar retroalimentaciones que contribuyan a generar insumos para la toma de decisiones, siempre al servicio de los intereses generales y con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad contemplados en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia.

Con fin de dar cumplimiento a esta política la Oficina Asesora de Prensa, Comunicaciones y Protocolo de la Alcaldía de Barrancabermeja se compromete a:

1. Nos comprometemos con la divulgación de la información pública

Entender la información como un derecho fundamental contemplado en la Constitución Política de Colombia, por lo cual se asume como un bien público que contribuye al fortalecimiento de la institucionalidad y el desarrollo del territorio. Para esto, se desarrollarán estrategias de comunicación social y organizacional empleando los medios posibles con el fin de garantizar la promoción y divulgación de información de interés con públicos objetivos sobre la gestión institucional.

2. Nos comprometemos con la Comunicación Organizacional

Direccionar la comunicación organizacional hacia el fortalecimiento de la identidad colectiva del equipo de colaboradores que hace parte de la Alcaldía Distrital, por medio de estrategias de comunicación organizacional, que contribuyan al logro de los objetivos estratégicos contemplados en el Plan de Desarrollo.

3. Nos comprometemos con el respeto y confidencialidad

Acoger la normativa relacionada para la protección de datos sensibles de nuestros públicos objetivos y la Alcaldía Distrital, al tiempo que se establecen mecanismos de protección que garanticen la autorización del Alcaldía Distrital antes que la información sensible sea conocida por terceros.

4. Nos comprometemos con la información virtual

Mantener los canales de comunicación virtual como página web y redes sociales oficiales actualizados con información de interés para garantizar el acceso a todos los ciudadanos.

5. Nos comprometemos con la innovación de procesos comunicativos

Desarrollar productos, estrategias, actividades y demás que intervienen en los procesos de comunicación con componentes de innovación y creatividad, que permitan garantizar la comprensión de los mensajes por parte de los públicos objetivos de forma correcta.

De acuerdo a lo planteado:

1. Los mensajes, contenidos y productos comunicativos serán desarrollados con un lenguaje sencillo y de fácil comprensión para todos los públicos bajo los principios de respeto sin discriminar nivel educativo, edad o nivel socioeconómico.
2. Tener en cuenta la cultura, la identidad y el contexto en los mensajes bajo reglas gramaticales, coherencia y cohesión en su estructura.
3. La creatividad y la estética deben estar presentes en los productos comunicativos, lo que contribuirá a la amplificación del mensaje y la apropiación del mismo.
4. Las campañas, mensajes y estrategias tendrán en cuenta la pertinencia y necesidad de la información, con el fin de ser publicadas de forma oportuna.

4. Canales de comunicación

El desarrollo de las estrategias de comunicación estará apoyado en los canales de comunicación descritos a continuación

Online:	<ul style="list-style-type: none">• Redes sociales.• Página web.• App.• Correo electrónico.• Blogs.• Salas de conferencia.• Entre otros.
Impresos	<ul style="list-style-type: none">• Folletos.• Volantes.• Revistas.• Separadores.• Adhesivos.• Entre otros.
Exterior	<ul style="list-style-type: none">• Vallas.• Pasacalles.• Páneles.• Pendones.• Carro vallas.• Vinilos.• Pantallas.• Eucoles.• Entre otros.
Masivos	<ul style="list-style-type: none">• Radio.• Televisión.• Prensa.
Alternativos	<ul style="list-style-type: none">• Traductores en lengua de señas.• Braille.• Perifoneo.• Vehículos publicitarios.• Entre otros.
BTL	<ul style="list-style-type: none">• Street marketing.• Merchandising.• Eventos.• Exposiciones.• Marketing directo.• Tomas de espacio virtuales y físicos.• Entre otros.

5. Imagen institucional

Un gobierno proyecta su imagen de la forma en que comunica, tanto al exterior como al interior en las personas que lo integran.

Este Manual de Identidad Visual, pretende normalizar y homogeneizar los parámetros gráficos a utilizar por el personal a cargo de emplear la imagen de la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja. Debe ser cuidadosamente leído y entendido antes de aplicarlo en cualquier contenido y así optimizar la efectividad de las comunicaciones.

Este documento define los parámetros, pautas de la construcción, usos correctos, fuentes, lineamientos y aplicaciones cromáticas de la marca.

El manual de identidad visual contiene el detalle de usos de la imagen. Se presenta a continuación las generalidades.

a. La marca

La marca de la Alcaldía de Barrancabermeja es un isologo compuesto por un escudo, logo y slogan.



b. El escudo

1. Lineal; 2. Color sin línea; 3. Color con línea



Oficina Asesora de Prensa, Comunicaciones y Protocolo

c. El logo

Desarrollado dentro de un universo de iconos que nos representan como una ciudad que lo tiene todo: diversidad de flora, fauna, los mejores atardeceres, rodeada de agua, el distrito que mueve el país



d. El slogan

Lo tiene todo. Realmente somos un distrito rico y prospero. El slogan maneja la fuente Museo 100, justificado a la izquierda y en minúsculas. Irá siempre sobre la palabra Barrancabermeja la cual maneja la fuente Museo 700. Debajo irá en mayúsculas Gobierno Distrital (Museo 700).



e. Tipografía primaria

La familia tipográfica empleada en la marca es la MUSEO. Su uso es EXCLUSIVO para el isologo por tanto no puede emplearse al momento de la elaboración de piezas gráficas. Todos los textos que se produzcan de forma oficial en la Alcaldía deberán emplear tipografías como la familia Gotham. En ningún caso se debe usar una fuente distinta a las aquí descritas.

Museo 100

ABCDEFGHIJKLM
NÑSOPQRSTUVWXYZ
XYZ1234567890ab
cdefghijklmnñso
pqrstuvwxyz!"#\$%&
/()=?_{}*~;

Museo 500

ABCDEFGHIJKLM
NÑSOPQRSTUVWXYZ
XYZ1234567890a
bcdefghijklmnñso
pqrstuvwxyz!"#\$
%&/()=?_{}*~;

Museo 700

ABCDEFGHIJKLM
NÑSOPQRSTUVWXYZ
WXYZ123456789
0abcdefghijklmnopqrstuvwxyz!
"#\$%&/()=?_{}*~;

Museo 900

ABCDEFGHIJKLM
MNÑSOPQRSTU
VWXYZ12345678
90abcdefghijklmnopqrstuvwxyz!
z!"#\$%&/()=?_{}*~
;

f. Tipografía de apoyo

Para apoyo en el diseño o diagramación de material de promoción o publicaciones institucionales debe utilizarse la familia de la tipografía GOTHAM.

ABCDEFGHIJKL **Gotham**
MNÑSOPQRSTU **Rounded**
VWXYZ1234567 **Bold**
890abcdefghijkl
mnñsopqrstuvw
xyz!"#\$%&/()=?i
~*];;

ABCDEFGHIJKL **Gotham**
MNÑSOPQRSTU **Rounded**
VWXYZ1234567 **Book**
890abcdefghijkl
mnñsopqrstuvw
xyz!"#\$%&/()=?i
~*];;

ABCDEFGHIJKL **Gotham**
MNÑSOPQRSTU
VWXYZ1234567
890abcdefghijkl
mnñsopqrstuvw
xyz!"#\$%&/()=?i
~*];;

6. Estrategia de seguimiento

El seguimiento al desarrollo de las apuestas estratégicas permite la evaluación constante, la corrección de acciones y la mejora continua. En el panorama actual donde las realidades cambian constantemente debido a variables sociales, políticas, económicas, de salud, medioambientales, entre otras, se hace necesario adoptar herramientas metodológicas que ayuden a medir el impacto de las acciones.

Es por estas razones que la Oficina Asesora de Prensa, Comunicaciones y Protocolo de la Alcaldía Distrital de Barrancabermeja adopta dos instrumentos para el seguimiento del plan:

1. Grupos focales.

- Periodicidad: planteada por la Jefe de la Oficina
- Participantes: se podrán realizar grupos focales con el equipo de colaboradores de la oficina (públicos internos), con jefes y funcionarios de la alcaldía (públicos internos) y ciudadanía (públicos externos).
- Contenido: dependerá de los ítems que se deseen evaluar.

2. Modelo Integrado de Planeación y gestión – MIPG.

Este opera a través de 7 dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional, entre las que se encuentra la dimensión Información y Comunicación, que tiene como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna y externa; 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.

Esta dimensión posee herramientas de autodiagnóstico que para el caso de la Alcaldía de Barrancabermeja, hacen parte del proceso de autoevaluación liderado por la Secretaría de Planeación, con el apoyo de Control Interno, quienes desarrollan la Secretaría Técnica del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, donde opera el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Los resultados de estos procesos de autoevaluación, serán tenidos en cuenta para la aplicación de acciones correctivas o de mejora que propendan por dar curso a la estrategia para el logro de los objetivos institucionales.