

POLÍTICA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN

BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN
PARA AMÉRICA LATINA
2017

	Política de Información y Comunicación	PT-GCM-03 VERSION:01 FECHA: 04/07/2017
--	---	--

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

INTRODUCCIÓN..... 4

 La Constitución Política de Colombia. Capítulo de los Derechos Fundamentales. 4

 Carta De Santo Domingo 4

 Normatividad..... 5

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIÓN 6

ESTRATEGIA DE LA POLÍTICA..... 6

VALORES DE LA COMUNICACIÓN 7

EJES TEMÁTICOS DE LA COMUNICACIÓN..... 8

 Visión Compartida: 8

 Participación Organizacional y Ciudadana:..... 8

 Sistematización..... 8

 Socialización de la Información..... 8

DEFINICIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS..... 8

ADMINISTRACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES..... 9

INDICADORES DE GESTIÓN 10

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA 10

 Comunicaciones de la Dirección General..... 10

 Reuniones y Comités 10

- Consejo Directivo..... 10
- Comité Técnico..... 10
- Comisión de Personal..... 11
- Comité de Orientación y seguimiento a la Contratación..... 11
- Comité de Gestión y Desarrollo de Colecciones 11
- Comité de normalización 11
- Comité de Gobierno en línea 11

	Política de Información y Comunicación	PT-GCM-03 VERSION:01 FECHA: 04/07/2017
--	---	--

- COPASST 11
- Comité de Emergencias:..... 11
- Comité de Bienestar y Capacitación: 11
- Comité de Convivencia Laboral: 12

Medios de Comunicación Interna 12

- Carteleras internas: 12
- Correo electrónico: 12
- Memorandos:..... 12
- Circulares: 12
- Sistema de Gestión Documental:..... 12

Sobre manejo de protocolo institucional 13

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA 13

Manejo de relaciones con medios de comunicación externos 13

Voceros Institucionales 13

Medios de Comunicación Externa 14

- Carteleras externas 14
- Sitio Web: 14
- Prensa Nacional y Regional:..... 14
- Radio y Televisión 14
- Videoconferencias 14
- Foro virtual 14
- Comunicaciones Escritas (Oficios) 15

IDENTIDAD VISUAL CORPORATIVA 15

COMUNICACIÓN EN TIEMPO DE CRISIS 15

FUENTES REFERENCIALES 16

	<p>Política de Información y Comunicación</p>	<p>PT-GCM-03 VERSION:01 FECHA: 04/07/2017</p>
--	--	---

INTRODUCCIÓN

La Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina es una entidad pública, descentralizada, de orden municipal adscrita a la Secretaría de Cultura Ciudadana de la Alcaldía de Medellín. Fundada en 1952 por acuerdo del gobierno colombiano y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO.

Es por esta razón que los lineamientos en la política de comunicación de la Biblioteca estarán definidos por los conceptos de comunicación emanados de estas dos instancias: La Constitución Política de Colombia y las declaraciones que la UNESCO ha elaborado sobre el concepto de información pública.

La Constitución Política de Colombia. Capítulo de los Derechos Fundamentales.

Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masivos.

Carta De Santo Domingo

Fragmento de la Carta de Santo Domingo por el Libre Acceso a la Información Pública para los pueblos latinoamericanos.

“1) El libre acceso de las personas a las fuentes de información pública es un derecho humano universal y un principio democrático inherente al derecho a la información, a la libertad de expresión y de prensa. 2) El libre acceso a la información pública contribuye a la transparencia de la gestión pública, combate la corrupción y la cultura del secreto como práctica y asegura un mayor grado de eficiencia en el manejo de la cosa pública. 3) El libre acceso a la información pública garantiza la participación ciudadana en la toma de decisiones de interés público, factor indispensable para la construcción de una cultura democrática. 4) Es imperativo que la totalidad de los países de la región resuelvan el vacío legislativo existente mediante la aprobación de leyes con sentido democrático que garanticen el libre acceso a la información pública. 5) Es menester que en los países en que existan estas leyes, no se vean ellas impedidas o distorsionadas en su aplicación o vigencia por reglamentaciones limitativas del derecho de libre acceso a la información pública.”

31 de julio de 2002. Carta de Santo Domingo, República Dominicana.

Este documento ha sido elaborado con el espíritu de materializarlo en dinámica propia de la organización, y como guía para la toma de decisiones en momentos cotidianos y excepcionales, no ajenos a ninguna organización humana. Consideramos que otros sabrán alimentarlo y enriquecerlo con su saber y experiencia. La palabra, el diálogo y la información como necesidad e insumo fundamental para el ciudadano y para el ejercicio de la democracia, son los bastiones fundamentales de esta política que esperamos, trascienda los escritorios y los anaqueles, y se instale en el ADN de los servidores de La Biblioteca.

	Política de Información y Comunicación	PT-GCM-03 VERSION:01 FECHA: 04/07/2017
--	---	--

Normatividad

- Artículo 20 de la Constitución Política de Colombia: “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...)”
- Ley 1341 del 30 de junio del 2009 "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC-, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones."
- 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."
- Decreto 1151 del 14 de abril de 2008: “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009: “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”
- Decreto 019 del 10 de enero de 2012: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.” Artículo 4.
- Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones."
- Directiva Presidencial 04 del 3 de abril del 2012: Eficiencia administrativa y lineamientos de la Política Cero Papel en la administración pública.
- Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

	Política de Información y Comunicación	PT-GCM-03 VERSION:01 FECHA: 04/07/2017
--	---	--

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIÓN

- Institucionalizar la comunicación como eje estratégico trasversal a los (procesos y procedimientos) misionales y de apoyo a la gestión de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín.
- Asesorar y acompañar a la Dirección General en contingencias y coyunturas que vulneren o afecten la imagen, filosofía, o propósito institucional.
- Apoyar la política pública de probidad y transparencia mediante la implementación de estrategias que le den cumplimiento al principio constitucional de la figura de la Rendición de Cuentas a la sociedad.
- Estimular la aplicación del principio de transparencia en el desarrollo de los procesos y procedimientos de comunicación y divulgación interna y externa.
- Ofrecer apoyo y asesoría en la construcción y circulación de mensajes que desde la Institución se generen para el cumplimiento de su misión con sus públicos internos y externos.
- Poner en circulación y en relación estratégica los planes sectoriales, de desarrollo, operativos, de acción e implementación entre los públicos internos y externos con la estructuración de la estrategia de Gobierno en línea.
- Apoyar con estrategias que fortalezcan la participación ciudadana, el control fiscal, la rendición de cuentas como factores de fidelización y confianza con sus públicos de interés: El Estado, los entes de control, la Administración Municipal, los usuarios y la comunidad.
- Fortalecer el sentido de pertenencia del talento humano de la institución mediante el reconocimiento y socialización de los valores y el código de ética como prácticas permanentes de su filosofía y cultura organizacional.

ESTRATEGIA DE LA POLÍTICA

Para la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina la comunicación es una construcción colectiva que fundamenta el sentido de lo público. Su Misión, Valores y Principios institucionales serán faros y garantes de su práctica, aplicación y acogida. La Piloto **“fomenta el libre acceso a la información, la cultura, el aprendizaje y la generación de conocimientos. Es un puente entre tiempos que: Promueve la identificación, organización, valoración, preservación y divulgación del patrimonio bibliográfico y documental, contribuye a la formación de sujetos críticos e independientes, al diálogo de saberes y la comprensión del entorno. Estimula la convivencia y la diversidad cultural; el fortalecimiento de las identidades y memorias locales, nacionales y latinoamericanas.”**

Nos comunicaremos con nuestros públicos, internos y externos, en forma oportuna, permanente y transparente, propiciando así una relación empática, colaborativa y de servicio. Los mensajes de la institución serán fundamentados en una mentalidad creativa y en constante búsqueda de un contacto humano, cercano y directo, con actitud exploratoria por encontrar soluciones a toda inquietud y solicitud que esté en nuestra competencia,

	Política de Información y Comunicación	PT-GCM-03 VERSION:01 FECHA: 04/07/2017
--	---	--

misión y alcance. Somos una entidad que trabaja desde y para la vida, a través del trabajo en red, la luz, el carácter, el gesto, el tono, el grafo, la mirada y palabra. Los medios serán para nosotros una herramienta de transmisión de esos mensajes. Los combinaremos todos, teniendo preferencia por los que menos vulneren y afecten al medio ambiente.

Respetaremos la confidencialidad de los datos de nuestros públicos y motivaremos la participación de éstos en nuestros medios. Organizaremos nuestras líneas de acción entorno a promover y desarrollar la estrategia de Gobierno en Línea, como elemento clave para romper barreras geográficas y apoyar al Estado en su propósito de materializar los objetivos de desarrollo sostenible. **Nuestra política será clara y siempre en vía a trabajar en la disminución de las brechas digitales, cognitivas y culturales, para garantizar siempre el libre acceso a la información y al conocimiento de nuestras comunidades.**

Por nuestro sentido plural de la comunicación no haremos exclusión alguna por la condición económica, limitación física y nivel de escolaridad o cualquier otra que vulnere los derechos esenciales. Hablaremos pluralmente tratando de abandonar los tecnicismos; sólo los utilizaremos cuando nuestro interlocutor sea especializado.

La Política de Comunicación de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín brindará información clara, precisa y oportuna para el logro de los objetivos estratégicos institucionales y para el mejoramiento continuo y sistemático de los procesos internos y externos. En este sentido, la imagen de La Piloto es la proyección de su Misión, Visión, planes, resultados, procesos y logros.

No seremos deliberantes, pero sí propiciaremos la opinión y participación ciudadana en todos nuestros espacios, siempre y cuando impere en ellos: el tono, la reflexión, la inclusión, el respeto y la pluralidad de opiniones.

VALORES DE LA COMUNICACIÓN

Veracidad: nos basaremos en hechos demostrables, verificables y comprobables.

Pertinencia: seremos oportunos en el tiempo y daremos la información necesaria y conveniente de acuerdo con el contexto.

Servicio: La entidad existe para el servicio. El servicio es un valor fundamental, no solamente en el desarrollo de acciones comunicativas, sino para la implementación de todas las acciones misionales.

Receptividad: Atención a lo que quiere la ciudadanía. Responsabilidad y oportunidad de generar información clara, precisa y oportuna.

Entendimiento: Entendemos la comunicación como puente de sentido de la pluralidad semántica y de saberes que convergen en la organización.

	Política de Información y Comunicación	PT-GCM-03 VERSION:01 FECHA: 04/07/2017
--	---	--

EJES TEMÁTICOS DE LA COMUNICACIÓN

Los ejes de comunicación serán las practicas constantes y las búsquedas permanentes del ejerció de comunicar.

Comunicación participativa: nos concebimos no sólo como transmisores de mensajes sino como receptores de la opinión ciudadana para lo cual propiciaremos la participación a partir del aprovechamiento de las nuevas tecnologías y de la construcción de escenarios de interacción con la comunidad.

Comunicación para el desarrollo social: concebimos el lenguaje en sus múltiples formas como transmisor de diferentes percepciones, capaz de hacer vínculos de entendimiento y como agente de cambio para una sociedad más justa, con mejores posibilidades y mayores oportunidades para la ciudadanía.

Comunicación Pública: seremos voceros de lo público, entendido como aquello que nos es común, abierto, accesible, comunitario, compartido.

Visión Compartida: Tendremos siempre una actitud de servicio comprometido con el quehacer institucional. Contribuyendo a la construcción de confianza y al logro de los propósitos misionales.

Participación Organizacional y Ciudadana: Desarrollaremos la cultura de la información y construiremos una visión compartida. Realizaremos consultas con nuestros públicos internos y externos, y sus opiniones deberán ser consideradas para la toma de decisiones.

Sistematización: Definiremos e implementaremos métodos y procedimientos de recuperación, transmisión, procesamiento y sistematización de información para socializar su valor e importancia.

Socialización de la Información: Cuando el directivo, jefe y coordinador asuma la responsabilidad de generar nueva información; se requerirá la puesta en consenso para la construcción colectiva del proyecto institucional y así responder efectivamente los requerimientos de la comunidad.

DEFINICIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

1. La Biblioteca mantendrá informados a sus públicos de interés sobre los proyectos, programas y actividades culturales y administrativas, a través de mensajes y haciendo uso de sus diversos medios. Será coherente para transmitir la Misión, Visión, Objetivos estratégicos, El Plan de Desarrollo y el Plan Anual de Inversión y los propósitos y políticas del sector y del Estado.
2. Se consideran **públicos internos:** el Consejo Directivo, los servidores públicos y sus familias, los contratistas y jubilados; el Gobierno Nacional y Municipal; la Secretaría de Cultura, El Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín y los organismos de control de Estado a los cuales la institución debe rendir cuentas o se

	Política de Información y Comunicación	PT-GCM-03 VERSION:01 FECHA: 04/07/2017
--	---	--

sirve de ellos como: la Contraloría, la Procuraduría y la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC).

3. Se consideran **públicos externos**: los usuarios, los lectores, los niños, los estudiantes, los jubilados; las instituciones de educación: básica, secundaria, técnica y universitaria; los analfabetos, las organizaciones culturales, los medios de comunicación, el sector empresarial y las personas en condición de discapacidad, los investigadores, las personas en condición de vulnerabilidad; y las iniciativas públicas y de auto gestión de bibliotecas públicas y populares.
4. Nuestro proceso de comunicación se rige por principios de **transversalidad** y de **apoyo a los procesos** donde la comunicación interna busca permanentemente el consenso entre sus miembros propiciando una relación de diálogo y respeto.
5. Para garantizar una adecuada alineación entre las políticas, planes y programas institucionales con las estrategias de comunicación, se formulará el **Plan de Comunicaciones**, construido por la coordinación de comunicaciones y la participación de las instancias administrativas que tienen entre sus responsabilidades la administración de procesos de comunicación interna y externa. El Plan de Comunicaciones será revisado y actualizado anualmente.
6. En caso de que se requiera planes de comunicación específicos, comunicaciones será asesor y gestor de ellos. Estos planes de comunicación deberán tener indicadores de gestión que permitan monitorear y evaluar su eficacia y pertinencia. Comunicaciones realizará, cuando sea requerido, los ajustes a su Plan de Acción en consonancia con el Plan Anual de trabajo de las áreas y el POAI o Plan Operativo Anual de Inversión.

ADMINISTRACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES

La Biblioteca dispone de medios de comunicación de carácter institucional que permiten la transmisión, flujo e intercambio de mensajes entre las áreas internas y externas. Dichos medios proponen un diálogo sinérgico entre la institución y sus públicos, la comunidad cercana y el usuario activo de la Biblioteca. A su vez permiten establecer canales abiertos para el diálogo y la retroalimentación interna: entre los mismos servidores y las áreas misionales de la institución. El Área de Comunicaciones es responsable de la administración de los medios de comunicación institucionales y deberá propender por la difusión de información pertinente, veraz y adecuada de los procesos, secciones y servicios; además de administrar aquellos nuevos medios, de acuerdo a la línea editorial fundamentada en la presente política y en los valores institucionales.

El área trabajará colectiva y en forma asociativa por indagar los niveles de satisfacción, calidad y receptividad de sus mensajes. De igual manera apoyará los procesos de: análisis, estudio, niveles de satisfacción, pertinencia y calidad de los servicios, y aquellos que los demás procesos elaboren para brindar un mejor servicio centrado en las necesidades del usuario y la comunidad.

Comunicaciones se servirá de los análisis, estudios, encuestas y otras herramientas que alimenten y fortalezcan los procesos de cultura organizacional y clima laboral, así como de

	Política de Información y Comunicación	PT-GCM-03 VERSION:01 FECHA: 04/07/2017
--	---	--

otros instrumentos que le permitan desarrollar y satisfacer las expectativas de su público interno.

La creación de medios y nuevas formas de comunicación con los públicos internos y externos deberá siempre ser aprobada y acompañada por el proceso de comunicaciones y su equipo.

INDICADORES DE GESTIÓN

- Cumplimiento: Frente a lo planeado.
- Crecimiento: Análisis histórico comparativo entre un período y otro.
- Rendimiento: Frente a la capacidad instalada en uso, oportunidad y actualidad.
- Sociales: Respuesta, grado de satisfacción y necesidades de la comunidad.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

La Información y Comunicación Interna hace referencia a los mensajes que emite la Biblioteca y la relación que desarrolla con sus colaboradores. En este sentido, está orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la Entidad, que garanticen la interacción y la construcción de visiones y objetivos comunes.

Comunicaciones de la Dirección General

La Dirección General es la principal vocera de la Institución, con responsabilidades mayores a las de cualquier otro miembro de la entidad. La Dirección es el principal factor de cohesión organizacional, ejemplo de la cultura y los valores institucionales, es quien representa el espíritu y la filosofía institucional. Las comunicaciones de la Dirección deben ser oportunas y precisas. Deben ser objeto de atención especial y contar con la participación y colaboración de las subdirecciones. Cuando la Dirección General comunica es la Biblioteca Pública Piloto la que se expresa.

Reuniones y Comités

Como instancias de orientación, participación, coordinación, control y evaluación de los planes, acciones, informes y procesos misionales y de apoyo, la Biblioteca realiza periódicamente comités y reuniones, así:

- **Consejo Directivo:** Conformado por un representante del alcalde, tres miembros de la administración municipal y tres miembros de entidades independientes. Todos delegados por el señor alcalde.
- **Comité Técnico:** presidido por la Dirección General e integrado por: la Secretaría General, las Subdirecciones de Contenidos y Patrimonio, Planeación y Financiera, Control Interno y los líderes de los diferentes procesos de la institución.

	Política de Información y Comunicación	PT-GCM-03 VERSION:01 FECHA: 04/07/2017
--	---	--

- **Comisión de Personal:** Instancia veedora del proceso de evaluación de la carrera administrativa en la que participan 2 representantes de los empleados los cuales son elegidos por votación entre los funcionarios, 2 representantes la Dirección General y la servidora titular del Talento Humano quién es la secretaria de la Comisión. Se reúne cada mes. Los temas a tratar son los relacionados con la ley 909 de 2004.
- **Comité de Orientación y seguimiento a la Contratación:** integrado por la subdirección Financiera, el Jefe de Control Interno (Con voz pero sin voto), el Representante del Área técnica que solicita el bien o servicio, el subdirector de Contenidos y Patrimonio, y el almacenista de la BPP.
- **Comité de Gestión y Desarrollo de Colecciones:** Está en proceso de reestructuración y configuración de sus integrantes.
- **Comité de normalización:** integrado por un Profesional Universitario del subproceso de Análisis y Organización de la Información, el Analistas del subproceso Análisis y Organización de la Información y un Profesional Universitario Asistente de la Subdirección de Contenidos y Patrimonio.
- **Comité de Gobierno en línea:** Integrado mediante resolución, el Comité es presidido por un representante de la Dirección General (CEO), acompañado por la subdirección financiera, el asistente de la División de Contenidos y Patrimonio, el coordinador de Comunicaciones, Extensión Cultural, Servicios al Público, Procesos Técnicos, coordinador de filial y Presupuesto; además del profesional con funciones de Control Interno y un representante de Sistemas e informática.
- **COPASST:** El Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo está integrado por 4 servidores, dos elegidos por los trabajadores y dos por la Dirección, con sus respectivos suplentes.
- **Comité de Emergencias:** Presidido por la Alta Dirección y con el acompañamiento de Comunicaciones. Cuando sea citado y por la naturaleza de la emergencia será ampliado con otros servidores y otros comités como el COPASST.
- **Comité de Bienestar y Capacitación:** Conformado por las dos subdirecciones, los dos integrantes de la Comisión de Personal y el líder de Talento Humano. Este comité debe elaborar y presentar a la Dirección General el plan de capacitación y estímulos de la entidad.

	Política de Información y Comunicación	PT-GCM-03 VERSION:01 FECHA: 04/07/2017
--	---	--

- **Comité de Convivencia Laboral:** Integrado por dos representantes designados por el empleador y dos de los trabajadores, con sus respectivos suplentes. Actúa como órgano regulador y promotor de la convivencia y el mejoramiento del clima laboral.

Medios de Comunicación Interna

- **Cartelera interna:** Hacen referencia a la divulgación de políticas y acciones administrativas, programas de capacitación y bienestar, vacantes y oferta laboral, noticias sociales, eventos y demás información de interés general para los servidores y contratistas. Sirven de apoyo a la gestión de Recurso Humano, Oficina de Control Interno, información relacionada con aspectos laborales y de bienestar ocupacional de los funcionarios. Las cartelera deben ser rotadas quincenalmente o cuando se genere nueva información, estarán distribuidas en las áreas de interacción interna.
- **Correo electrónico:** debe emplearse, preferiblemente, cuando se requiera formalizar una acción o mensaje, o cuando medie distancia entre las áreas donde se encuentren los servidores. Cuando se comparta similar área o espacio será preferente la comunicación directa entre los servidores.
- **Memorandos:** Los memorandos serán controlados a través del Sistema de Gestión Documental de La Piloto, con el cual se radica y asigna la fecha correspondiente. La firma de estos documentos se efectuará en doble vía al interior de cada dependencia. Cuando se trate de comunicaciones dirigidas a otras dependencias, el director, subdirectores y jefes de oficina, definirán internamente el trámite y firma de éstas, sin que se eximan de responsabilidad por sus contenidos.
- **Circulares:** Las circulares son “instrucciones de la Administración que establecen los criterios de actuación de los funcionarios”. Este tipo de comunicación es expedida por el director o subdirector de área o jefe de oficina. Se deben radicar y publicar en lugares visibles y estar a disposición de todo servidor.
- **Sistema de Gestión Documental:** Toda la documentación interna y externa de la Biblioteca será administrada por el Sistema de Gestión Documental. Tanto los oficios, memorandos y circulares, serán numerados de acuerdo con la norma; Además será el administrador, facilitador y veedor del cumplimiento de las PQRSD recibidas y entregadas a la comunidad.

	Política de Información y Comunicación	PT-GCM-03 VERSION:01 FECHA: 04/07/2017
--	---	--

Sobre manejo de protocolo institucional

El protocolo en los eventos es fundamental para la imagen Institucional. Comunicaciones y Fomento Cultural ofrecerán logística y acompañamiento en la realización de eventos, mediante un Manual de Protocolo.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación externa está enfocada hacia las relaciones que establece la Biblioteca con entes externos, como medios de comunicación, organizaciones civiles, entidades sectoriales, nacionales e internacionales, clientes y usuarios o partes interesadas, entre otros. En este sentido, la comunicación externa de La Piloto se basa en canales de comunicación en donde se dan a conocer: horarios, servicios, Agenda Cultural, Misión, entre otros temas de interés para la ciudadanía. La Biblioteca Pública Piloto en primera instancia acudirá a los medios de comunicación como los principales ejecutores de estrategias de divulgación y prensa, y como los mejores agentes de apoyo, en la tarea de informar permanentemente a públicos y usuarios sobre los diferentes aspectos del desarrollo de su misión. La Biblioteca debe lograr una amplia interacción con los periodistas de los medios masivos de información encargados del tema, entregándoles información veraz y oportuna. La comunicación con clientes y partes interesadas se realiza a través de los siguientes espacios:

Manejo de relaciones con medios de comunicación externos

Es imprescindible mantener y conservar relaciones con los medios de comunicación locales, nacionales e internacionales. La Dirección General o en su instancia, la Administración Municipal y Nacional, serán las únicas autorizadas para delegar la vocería en algún tema de carácter público relacionado con la Institución, manteniendo una actitud veraz, honesta y transparente.

Es responsabilidad del Área de comunicaciones acompañar y monitorear la cobertura periodística de los servicios en medios de comunicación, cuando éstos lo requieran y cuando la Dirección y Subdirecciones lo soliciten.

Todo uso de las cuentas institucionales en redes sociales deberá regirse por la Política editorial y de actualización de contenidos Web, el Manual de Estilo del sitio y La Política de Comunicaciones y los valores que la fundamentan: **veracidad, pertinencia, servicio y entendimiento.**

Voceros Institucionales

El vocero oficial de la Institución ante todos los medios y solicitudes de información puntual será la Dirección General, o si el caso así lo requiere, quien ésta delegue; a través del Área de Comunicaciones, la Dirección podrá determinar los voceros específicos ante los medios de comunicación de acuerdo con las situaciones, temas y pertinencia de los pronunciamientos. Otros miembros no podrán pronunciarse, en representación de la Institución, cuando se trate de asuntos relacionados con el qué hacer de la Biblioteca.

	<p>Política de Información y Comunicación</p>	<p>PT-GCM-03 VERSION:01 FECHA: 04/07/2017</p>
--	--	---

Medios de Comunicación Externa

- **Carteleras externas:** relacionadas con información de interés para los usuarios como: horarios de servicio, préstamo, afiliación, alertas bibliotecarias, entre otras. Son administradas por Servicios al Público con el apoyo de Comunicaciones y Fomento Cultural.
- **Sitio Web:** El sitio de la Biblioteca www.bibliotecapiloto.gov.co, deberá actualizarse cada vez que haya información nueva relacionada con las gestiones adelantadas en el cumplimiento de la Misión Institucional. La responsabilidad de administrar el sitio Web de la Biblioteca está a cargo de comunicaciones y su transformación y evolución deberá estar ajustados a las políticas de la estrategia de Gobierno en Línea. Cada dependencia deberá actualizar sus contenidos y responder, de acuerdo con la naturaleza de sus responsabilidades, por actualizar la información de su competencia, para lo cual se cuenta con un administrador de contenidos quien responderá por el funcionamiento y mantenimiento general del Sitio. Este administrador cuenta con el perfil para administrar los componentes de archivos y contenidos en todos los formularios Web: encuestas, foros, usuarios, listas, enlaces, envíos y suscriptores de boletines virtuales. De igual forma es la persona encargada de aplicar la asistencia técnica en caso de requerirse. Así mismo, el Sitio contará con otros administradores y estarán asesorados y normalizados por la Política Editorial y Administración de Contenidos. Política que consigna: los roles, responsabilidades, estilo, alcance del medio, daños contra terceros, política de tratamiento de datos y demás responsabilidades que se derivan de su administración.
- **Prensa Nacional y Regional:** La Dirección General determinará la información a publicar en periódicos. La información por publicar será editada y producida por comunicaciones o por el medio requerido. Las declaraciones relacionadas con la institución deberán ser delegadas por la Dirección General. Comunicaciones acompañará y hará seguimiento de registros en los respectivos medios.
- **Radio y Televisión:** Las declaraciones para radio y televisión las realizará la dirección, el subdirector delegado, o el servidor delegado, según sea el tema para tratar. La divulgación de información sobre estrategias para el sector a ser publicadas en radio y televisión serán coordinadas por la oficina de comunicaciones.
- **Videoconferencias:** Serán realizadas por Fomento Cultural o por otra área, previa entrega de tema a tratar.
- **Foro virtual:** Sólo está autorizado cuando cumpla con el servicio misional (referencia en línea).

	Política de Información y Comunicación	PT-GCM-03 VERSION:01 FECHA: 04/07/2017
--	---	--

- **Comunicaciones Escritas (Oficios):** La Biblioteca Pública Piloto de Medellín dará respuesta a los requerimientos de los clientes y partes interesadas, a través de comunicaciones escritas, radicadas en el Sistema de Gestión Documental. Este tipo de comunicaciones serán firmadas únicamente por el personal directivo y la Secretaría General. Se exceptúan los requerimientos objeto de la prestación del servicio bibliotecario y aquellos dirigidos y entregados a través de las PQRSD, que serán recibidos por Gestión Documental y distribuidos a las áreas de competencia. Las denuncias serán de competencia de la Secretaría General.

IDENTIDAD VISUAL CORPORATIVA

Comunicaciones es la unidad responsable de monitorear la aplicación, buen uso y cumplimiento del **Manual de Identidad Visual Corporativa** de la institución. En él se consignan los lineamientos, estructura y construcción de todos los recursos gráficos, en especial el logotipo de la institución, que deben ser aplicados en cada una de las piezas y medios en los cuales la imagen institucional tenga presencia. El área será garante de establecer los medios y canales a través de los cuales todas las áreas, tanto internas como externas, tendrán acceso a los recursos y manuales de uso para su óptima utilización. Así, se entiende entonces la Identidad Visual Corporativa IVC como “la representación visual de una organización, incluyendo su logo, diseño, tipografía y colores”. Esta identidad refleja la filosofía y los valores de la organización, y para la toma de decisiones específicas sobre el uso de imágenes, piezas y medios institucionales, la Institución renovará y actualizará el **Manual de Identidad Visual Corporativa** de acuerdo con los lineamientos de la Administración Municipal entrante, en cuanto a la ubicación de los logos se refiere. Los lineamientos consignados en el **Manual** deberán ser aplicados en toda pieza y medio, en especial en los que incluyen documentación interna: papelería para los formatos impresos con Gestión Documental, en correos electrónicos y en la producción de piezas para redes y medios audiovisuales.

COMUNICACIÓN EN TIEMPO DE CRISIS

La Dirección General será la única autorizada para dirigir, modificar y crear la estructura requerida para enfrentar la contingencia que se presenten en la institución con el apoyo de las subdirecciones y comunicaciones. La función principal del Plan de Contingencia será “garantizar la continuidad de los servicios a pesar de la contingencia”, a partir de cuatro etapas: Evaluación, Planificación, Pruebas de viabilidad y Ejecución.

En la planificación de la contingencia se trabajará por hipótesis y se desarrollará los posibles escenarios, para los cuales se deberán construir: objetivos, sus acciones, responsables y recursos.

El Plan será práctico, de fácil lectura y cómodo para actualizar, de carácter operativo y deberá expresar claramente lo que hay que hacer, por quien y cuando. El Plan de Contingencia contendrá los siguientes elementos: Identificación del escenario, Objetivos operativos, Medidas que se deben adoptar, Investigación y evaluación. En caso de

	<p>Política de Información y Comunicación</p>	<p>PT-GCM-03 VERSION:01 FECHA: 04/07/2017</p>
--	--	---

terrorismo o siniestro en la institución, no se harán declaraciones ni referencias sobre los hechos, serán los organismos competentes, quienes hagan o expresen sus hipótesis, causas o responsables. Los funcionarios de la institución deben abstenerse completamente de emitir juicios de valor al respecto, y de tomar posiciones y dar declaraciones apresuradas y sin previo estudio formal del caso de la entidad.

FUENTES REFERENCIALES

-Constitución Política de Colombia.

-El derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública carta de santo domingo por el libre acceso a la información pública. Unesco.

-Análisis jurídico y recomendaciones para una propuesta de ley modelo sobre el derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública

-Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Elaboró: Juan Carlos Sánchez Restrepo
Valentina Bustamante Cruz

Julio 5 de 2017
Primera Versión.

Noviembre 28 de 2017
Segunda Versión.