



Innovamos para mejorar

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES DE LA CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA – CPSM

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

En la Caja de Previsión Social Municipal – CPSM, la Comunicación se entiende como el mecanismo estratégico que permite orientar la entidad hacia el cumplimiento de los fines misionales y el posicionamiento institucional, buscando mantener una constante interacción ciudadana de manera transparente y participativa desde la cultura de la comunicación interna y externa, dirigida esta a la garantía del derecho en el acceso y manejo de la información de interés público.

LINEAMIENTOS GENERALES

- En la CPSM, la comunicación funciona como una estrategia con herramientas propias para apoyar al logro de los objetivos institucionales y el fortalecimiento de la cultura organizacional.
- La comunicación es un eje transversal a las acciones establecidas en el Plan de Acción Institucional.
- La comunicación debe ser clara, adecuada y precisa, basada en los principios institucionales. Por esto, la información debe estar a disposición de nuestros afiliados en el plazo más breve posible.
- La comunicación institucional apoya a la construcción de visión compartida y al fortalecimiento de las relaciones humanas de la Caja de Previsión Social con sus afiliados y actores de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales.
- Para la CPSM es fundamental conocer las necesidades actuales y futuras de sus afiliados para así generar condiciones y capacidades en satisfacer sus necesidades. Por tal razón, a través de sus diferentes mecanismos de información, presta un servicio dirigido a este propósito.

ALINEACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG

La política de comunicaciones de la Caja de Previsión Social Municipal - CPSM está articulada en el marco de acción de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Institucional – MIPG en el cual determinan los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia del servicio que presta a sus afiliados y ciudadanía en general, por medio de los siguientes lineamientos:

Política de Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción:

Innovamos para mejorar

- La CPSM a través de sus diversos mecanismos de comunicación, tendrá en cuenta las sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de sus afiliados y/o algún ciudadano, para llevar a cabo acciones de mejora a los procesos y procedimientos de comunicación de la entidad.
- Se fomentará la apertura, la mejora y uso de datos abiertos de la entidad, en las iniciativas y acciones de comunicación de la Caja de Previsión.
- Acompañará con estrategias de comunicaciones y mediante el uso de medios digitales, la implementación de las actividades de promoción del control social y veedurías ciudadanas para fortalecer la participación ciudadana en la entidad.
- A partir de estrategias de comunicación se apoyará el ejercicio de retroalimentación a afiliados, actores institucionales y de control y demás grupos de valor sobre los resultados de su gestión y rendición de cuentas, mediante la página web de la entidad u otros canales propios.
- Se realizará la divulgación y publicación de información de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad a los diferentes grupos de interés de la CPSM.
- Se implementarán en conjunto con las Subdirecciones de la CPSM acciones de diálogo y comunicación que permitan generar una evaluación de la gestión pública por parte de los grupos de valor.
- Se generarán estrategias de diálogo e interacción a través de la comunicación para que el equipo directivo de la entidad interactúe estrechamente con los grupos de valor.
- Se realizó la actualización en la página web institucional, del menú de Transparencia y Acceso a la información pública, conforme lo establecido en la resolución

MARCO LEGAL

- 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 1083 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. Desde el Art. 2.2.22.1.1 al Art. 2.2.23.4.
- Decreto 1078 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 Art.1 Sistema de gestión. Desde el Art. 1 al 2.
- Ley 1680 de 2013, “Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones”



Innovamos para mejorar

- Ley 44 de 1993, la cual modifica y adiciona la Ley 23 de 1982 y se modifica la Ley 29 de 1944, sobre derechos de autor.
- Resolución No 184 de 2020 Por medio de la cual se actualiza el Manual Especifico de Funciones y Competencias laborales de la planta de personal de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga-CPSM.
- Resolución No 159 de 2018 Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y se conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD en la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga.

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- Para la CPSM, la comunicación es el elemento cohesionador y articulador con sus afiliados y actores de interés, el cual permite el ejercicio administrativo de lo público.
- La efectividad de la comunicación con sus audiencias se logra a través de mensajes claros, fáciles de comprender, coherentes con su filosofía institucional, manteniendo la veracidad y la credibilidad de la información y entregándola en el momento oportuno.
- El buen manejo de la comunicación institucional se construirá desde la apropiación del tema que se publicará, se conocerá a quién se direcciona la información y cómo se debe emitir el mensaje.
- Los lineamientos de las comunicaciones institucionales serán orientados desde la Dirección General de la Caja de Previsión Social Municipal – CPSM.
- La CPSM emitirá información veraz y oportuna relacionada con la Rendición de Cuentas Públicas a la comunidad.
- La Dirección de la entidad será la responsable de dar lineamientos para las comunicaciones, apoyada por las Sub-Direcciones existentes, de acuerdo con los planes establecidos, las necesidades institucionales y situaciones coyunturales.
- La Sub-Dirección Jurídica será la encargada de comunicar oportunamente los actos administrativos, las decisiones tomadas por la Junta Directiva, de igual forma de fomentar por la participación ciudadana, transparencia y acceso a la información.
- La Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, integra en su sitio web un módulo para gestionar las PQRS de sus afiliados, de esta manera se genera un espacio de comunicación dinámico de doble vía, el cual permite recibir notificaciones a través del correo electrónico y realizar una comunicación de forma oportuna.

Innovamos para mejorar

- La entidad realizó la actualización de su sitio web, para adaptar el nuevo menú de transparencia y acceso a la información pública, conforme lo establecido en la resolución 1519 de 2020 del MINTIC

LA COMUNICACIÓN INTERNA

- La comunicación interna procurará el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en los valores del servicio público que fortalezcan la interacción comunicativa desde adentro hacia afuera. Le corresponde a cada dependencia la suscripción de las comunicaciones, exclusivamente atendiendo el manual de correspondencia vigente.
- Las unidad o dependencia de la CPSM que tenga a su cargo la administración y/o manejo de los sistemas integrados de información institucional, deberá coadyuvar en el seguimiento y evaluación periódica de los mismos, con el fin de establecer planes de mejoramiento.
- La CPSM cuenta con los siguientes canales de comunicación interna:
 - Página web
 - WhatsApp
 - Correo Electrónico
 - Líneas telefónicas fijas y de celular
 - Sistema para la atención de PQRS.
 - Atención Presencial en oficina.

LA COMUNICACIÓN EXTERNA

- El vocero oficial para representar a la entidad o emitir las comunicaciones externas que afecten o influyan en la imagen institucional es el Director de la CPSM o el vocero que la Dirección asigne, de acuerdo con la experticia, contenidos a divulgar o la coyuntura que se presente.
- La información que la CPSM requiera publicar o difundir como informes, resoluciones, comunicados, servicios, entre otros y que tengan relación directa con el quehacer misional, será gestionado y/o elaborado por el proceso de comunicación institucional, y por tanto será direccionada para cumplir con los lineamientos de imagen institucional, administrada y publicada por el equipo de comunicaciones que hace parte del despacho de la entidad o del equipo de comunicaciones de la Administración Municipal.
- Toda declaración pública escrita o cualquier pronunciamiento oficial a la ciudadanía en general, a través de los diferentes medios, deberá ser realizada, emitida, direccionada o delegada por la Dirección de la CPSM.
- Todas las declaraciones ante los medios de comunicación masiva estarán centralizadas en la Dirección de la entidad. En caso de que algún funcionario brinde declaraciones a los medios de comunicación, deberá tener una expresa autorización por parte de la Dirección General.

Innovamos para mejorar

- Para la comunicación con sus afiliados la CPSM cuenta con los siguientes canales:
 - Página web
 - WhatsApp
 - Correo Electrónico
 - Líneas telefónicas fijas y de celular
 - Sistema para la atención de PQRS.
 - Atención Presencial en oficina.

Versión	Fecha	Naturaleza
01	15/07/2022	Creación del documento

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombres: José David Velásquez Mayorga	Nombre: Claudia Milena Martínez Hernández	Nombre: Sergio Antonio Plata González
Cargo: <i>Profesional Universitario-Sistemas</i>	Cargo: <i>Subdirectora Administrativa (D)</i>	Cargo: Director
Firma: Original Firmado	Firma: Original Firmado	Firma: Original Firmado