

COMUNICACIÓN PARA PÚBLICOS INTERNOS

Por Melissa Jaimes Ochoa

1. DIAGNÓSTICO

De acuerdo al estudio de comunicaciones elaborado por Velia Vidal Romero, Asesora en Comunicaciones de la Alcaldía de Quibdó, en el año 2012, se evidencian falencias en materia de comunicación interna, desde la falta de claridad en las acciones a adelantar con los funcionarios y contratistas, la dificultad o poca recepción de algunos funcionarios, la polarización que se presenta en los tipos de servidores, marcado principalmente por la participación en la administración anterior, debido a su tipo de contratación. Adicionalmente, no existe una estrategia ni un plan de acción definido que permita mejorar la comunicación interna en la Administración. Una vez elaborada esta estrategia deberá socializarse con todos los funcionarios de la Alcaldía y poner en funcionamiento.

La falta de aplicación de una estrategia de comunicación interna, trae como consecuencia situaciones de rumorología, secretismo, desmotivación, desinformación, parapete, que afecta la convivencia entre funcionarios, la transparencia en los procesos y rendimiento laboral.

Se hace necesario y urgente que las oficinas de Comunicaciones y Control Interno trabajen de la mano en el diseño y ejecución de una estrategia de comunicación interna que mejore la eficiencia laboral, construya un sentido de pertenencia hacia la entidad, motive a los funcionarios a participar en las actividades internas, permita el flujo de la información y la retroalimentación, y fomente la transparencia y la gestión ética de la entidad.

2. OBJETIVO

Promover una comunicación interna efectiva a través de acciones que involucren a funcionarios y contratistas de todos los rangos.

3. MARCO CONCEPTUAL

3.1. Qué es la Comunicación interna?

La comunicación interna es el proceso que permite a los empleados de la organización realizar la labor encomendada a través la información que se transmite y la retroalimentación recibida. Hace parte de esta las reuniones internas, la información enviada a través de circulares, memorandos, manuales, así como la información publicada en las carteleras internas, página web, correos electrónicos, etc. La comunicación interna se basa en la interrelación entre los empleados o



miembros de esta organización o grupo, para desarrollar las actividades laborales. Una buena comunicación interna puede:

- ✓ Informar debidamente a las personas sobre sus funciones y expectativas laborales
- ✓ Informar a los compañeros de trabajo temas de su interés
- ✓ Retroalimentar a la gente sobre su desempeño
- ✓ Proveerles apoyo emocional para el trabajo difícil
- ✓ Aportar nuevas ideas para llevar a cabo proyectos de vida
- ✓ Permite conocer a la organización, entenderla y respetarla
- ✓ Mejora las relaciones interpersonales y entre funcionarios

3.2. Tipos y naturaleza de la comunicación interna

Según el flujo de información; es decir, hacia dónde va la información:

- ✓ **Descendente:** De arriba hacia abajo. Es la transmitida desde el Jefe (superior) hasta el subordinado.
- ✓ **Ascendente:** De abajo hacia arriba. Como en la democracia (prácticas de participación ciudadana que identifican a la Ruta Q), la comunicación se da desde el subordinado hacia el Jefe.
- ✓ **Cruzada:** tanto diagonal como lateral, es la comunicación entre empleados cuyas actividades son transversales y necesitan estar interactuando constantemente.

La naturaleza de la comunicación que se presenta en la administración municipal es de carácter formal, que es cuando se siguen conductos regulares, de tipo descendente en el mayor de los casos, y puede ser verbal o escrita (ej. Oficios). También se presenta la comunicación informal, por ser una organización con tantos funcionarios y entidades descentralizadas.

4. ACCIONES

Consiste en llevar a cabo actividades que permitan el cumplimiento de los objetivos de esta plan de comunicación interna.

- **COMITÉ INTERNO DE COMUNICACIONES:**

Se crea con el objetivo de mejorar la eficiencia de las comunicaciones desde el interior hacia otros públicos. La función de este comité interno de comunicaciones es de planear semanalmente el enfoque que se le dará a la información noticiosa de la Alcaldía Municipal, las noticias que se deben resaltar, y los medios para transmitirlos. Este comité de carácter obligatorio se reunirá los lunes a las 7 am, a quienes incumplan se les pasará un memorando hasta tres veces, con control disciplinario si reinciden. (Comunicación cruzada, formal, verbal)

El comité interno de comunicaciones está conformado por cuatro equipos de trabajo, de acuerdo al Plan de Desarrollo MIA 2012-2015, formados a su vez por las diferentes secretarías de despacho. Este comité será establecido por decreto, y sus funciones son de establecer la ruta informativa que llevará la administración cada semana, proporcionado por funcionarios de las siguientes divisiones:

- A. **DESARROLLO SOCIAL:** Hacen parte de este grupo las Secretarías de Inclusión, Gobierno, Planeación, Mujer, Educación Salud, Deporte, Medio Ambiente. Responsables Yison Valencia y Helena Lemos.
- B. **GESTIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO:** Hacen parte de este grupo Medio Ambiente, Cultura, Planeación, agencia de inversión API, Despacho. Responsable Yenesith Torres.
- C. **INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO COMUNITARIO:** Lo conforman Planeación, Infraestructura, Movilidad, Gobierno, Gestión del riesgo. Responsable Julio Álvarez.
- D. **FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL:** Este grupo lo conforman Hacienda, Servicios Administrativos, Control Interno, Jurídico. Responsable Karen Chaparro.

- **CONSEJOS DE GOBIERNO:**

Consisten en las reuniones entre la alcaldesa de Quibdó, Zulia Mena García, secretarios de despacho y jefes de oficinas de la administración. Se dan todos los lunes a las 8 de la mañana, con el objetivo de socializar el trabajo que desempeñan los funcionarios, y temas de actualidad.

- **REUNIONES DE EQUIPO ENTRE SECRETARIOS Y JEFES Y SUBORDINADOS**

Deben realizarse los días lunes, después del Consejo de Gobierno para que el Secretario difunda puntos clave de los temas que se desarrollaron en el consejo de ese día. Es importante cumplir con esta actividad, pues depende de ésta que el equipo de trabajo vaya hacia la misma dirección.

- **BOLETÍN INFORMATIVO ELECTRÓNICO**

Este boletín contiene un resumen de las noticias de la semana, fotografías y links de interés. Se enviará de manera electrónica a los correos de la base de datos, interna y externa.

- **GRUPO DE CHAT WEB 3.0 (WHATSAPP)**

Esta novedosa herramienta permite mantener a funcionarios de la Administración en contacto a través de mensajes en los teléfonos celulares. Funciona con el objetivo de compartir información sobre el desarrollo de las actividades diarias de cada una de las Secretarías y oficinas de la Alcaldía, para su lectura, análisis y posterior publicación en las redes sociales de la Ruta Q.

- **PÁGINA WEB INSTITUCIONAL**

Es la página de la alcaldía –gobierno en línea- que permite subir información relevante sobre el cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo MIA 2012-2015.





- REDES SOCIALES FACEBOOK Y TWITTER

Son las cuentas oficiales de la Ruta Q, que no solo le llegan al público externo sino que su contenido es compartido por el público interno, funcionarios y contratistas de la administración.

www.facebook.com/rutaquibdo

Para socializar en Consejo de Gobierno junio 2015.

