

Manual de Comunicación



*Municipalidad de
Casillas, Santa Rosa*

Oficina de
Relaciones
Públicas



Municipalidad de Casillas

DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA

LA INFRASCRITA SECRETARIA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE CASILLAS, DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA.-

CERTIFICA:

TENER A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS NÚMERO CINCUENTA Y SIETE DE SESIONES ORDINARIAS DEL CONCEJO MUNICIPAL EN LA QUE CONSTA EL ACTA NÚMERO CERO OCHO GUION DOS MIL VEINTISÉIS (08-2026) DE FECHA VEINTICUATRO DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL VEINTISÉIS EN LA QUE SE ENCUENTRA EL PUNTO VIGÉSIMO CUARTO EL QUE COPIADO LITERALMENTE ESTABLECE: --

VIGÉSIMO CUARTO: EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL SESIONANTE, tiene a la vista: a) Oficio 28-ORP/2026 de fecha veinticuatro de febrero del año dos mil veintiséis por parte del Encargado de Relaciones Públicas, mediante el cual solicita al Honorable Concejo Municipal se autorice la vigencia para el año dos mil veintiséis de la Política General de Comunicación de Información Interna y Externa de la Municipalidad de Casillas, Departamento de Santa Rosa, indicando que no se realizarán modificaciones a la misma; b) Política de Comunicación Interna y Externa de la Municipalidad de Casillas, Santa Rosa, indicando; **CONSIDERANDO:** Que la Política General de Comunicación de Información Interna y Externa de la Municipalidad de Casillas, Departamento de Santa Rosa fue aprobada por este Concejo Municipal en el Acuerdo décimo séptimo del Acta número 24-2024, de fecha veintiocho de mayo del año dos mil veinticuatro, encontrándose actualmente vigente como instrumento técnico administrativo que establece normas, procedimientos y responsabilidades para el manejo y difusión de la información institucional, tanto dentro de la Municipalidad como hacia la ciudadanía. **CONSIDERANDO:** Que la Constitución Política de la República de Guatemala reconoce la autonomía municipal, otorgando a las municipalidades la facultad de emitir las disposiciones internas necesarias para su organización y buen funcionamiento administrativo. **CONSIDERANDO:** Que el Código Municipal, Decreto Número 12-2002 del Congreso de la República de Guatemala, establece que el Concejo Municipal es el órgano colegiado superior de deliberación y decisión de los asuntos municipales, con competencia para aprobar reglamentos, manuales y demás disposiciones administrativas internas. **CONSIDERANDO:** Que el Acuerdo A-039-2023 emitido por la Contraloría General de Cuentas establece lineamientos para el fortalecimiento del sistema de control interno en las entidades del sector público, siendo necesario mantener actualizados y vigentes los manuales administrativos como instrumentos fundamentales de gestión, supervisión y rendición de cuentas. **POR TANTO:** En el uso de las facultades que les confiere los artículos 253 y 254 de la Constitución Política de la república de Guatemala; artículos 3,9,33, 35 a), d), e), i), del Decreto 12-2002 del Congreso de la república de Guatemala; al deliberar sobre el particular por unanimidad de votos **ACUERDA:** a) dar por conocido el oficio del Encargado de la Oficina de Relaciones Públicas referente a la autorización para la vigencia de la Política General de Comunicación de Información Interna y Externa de la Municipalidad de Casillas, Departamento de Santa Rosa para el año 2026; b) Aprobar la vigencia de la Política General de Comunicación de Información Interna y Externa de la Municipalidad de Casillas, Departamento de Santa Rosa para el año 2026; c) el presente acuerdo surte efectos a partir de la presente fecha. d) Compúlsese certificación del presente acuerdo y remítase a donde corresponde para los efectos de ley; (fs) Ilegibles de los miembros del Concejo Municipal y sellos respectivos.- -----

Y, PARA LOS USOS LEGALES CORRESPONDIENTES EXTIENDO SELLO Y FIRMO LA PRESENTE EN EL MUNICIPIO DE CASILLAS DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA A LOS VEINTICINCO DÍAS DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL VEINTISÉIS.

Licda. EYDIALYCIA RODRIGUEZ GOMEZ



Vo. Bo. Lic. DAYRI BENJAMIN BOCANEGRA SALAZAR



Juntos Haremos Historia

ADMINISTRACIÓN 2024-2028
TEL.: 7728-7400



Municipalidad de Casillas

Departamento de Santa Rosa

LA INFRASCRITA SECRETARIA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE CASILLAS, DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA.-
CERTIFICA:

TENER A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS NÚMERO CINCUENTA Y CINCO DE SESIONES ORDINARIAS DEL CONCEJO MUNICIPAL EN LA QUE CONSTA EL ACTA NÚMERO VEINTICUATRO GUION DOS MIL VEINTICUATRO (24-2024) DE FECHA VEINTIOCHO DE MAYO DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO EN LA QUE SE ENCUENTRA EL PUNTO DECIMO SEPTIMO EL QUE COPIADO LITERALMENTE ESTABLECE:

DECIMO SEPTIMO: EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE CASILLAS, SANTA ROSA. CONSIDERANDO: Que en cumplimiento al acuerdo A 028-2021 Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG- como un instrumento que reúne el “conjunto de objetivos, responsabilidades, componentes y normas de control interno, con el propósito de asegurar el cumplimiento de objetivos fundamentales de cada entidad”, se creó la Política General de Comunicación de Información Interna y Externa de la Municipalidad de Casillas, Departamento de Santa Rosa la cual fue revisada y analizada según el acuerdo séptimo del acta 47-2022 de fecha once de octubre del año dos mil veintidós para su posterior aprobación por el Concejo Municipal, pero debido a que dicho acuerdo fue derogado y sustituido mediante acuerdo A-039-2023 Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental ya no se consolidó su aprobación. **CONSIDERANDO:** que se tiene a la vista el Diseño de la Política General de Comunicación de Información Interna y Externa de la Municipalidad de Casillas, Departamento de Santa Rosa con la normativa del acuerdo A-039-2023 Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, elaborada por el Encargado de la Oficina de Relaciones Públicas, solicitando por medio de oficio RP 2024 de fecha 27 de mayo su aprobación para darle cumplimiento al A-039-2023 Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental. **CONSIDERANDO:** Que la Municipalidad no cuenta con una política que difunda la información que genera en las distintas dependencias municipales, ni de manera interna ni de manera externa, por lo que es necesaria implementar un sistema que cumpla con este cometido. **POR TANTO:** En el uso de las facultades que les confiere los artículos 253 y 254 de la Constitución Política de la república de Guatemala; artículos 3,9,33, 35 a), i), del Decreto 12-2002 del Congreso de la república de Guatemala; al deliberar sobre el particular por unanimidad de votos **ACUERDA:** a) dar por conocida la solicitud del Encargado de la Oficina de Relaciones Públicas a cerca de la aprobación de la Política General de Comunicación de Información Interna y Externa de la Municipalidad de Casillas, Departamento de Santa Rosa con la normativa del acuerdo 039-2023 Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental; b) Aprobar la Política General de Comunicación de Información Interna y Externa de la Municipalidad de Casillas, Departamento de Santa Rosa con la normativa del acuerdo 039-2023 Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental; c) El presente acuerdo surte efectos a partir de la presente fecha, dejando sin efecto cualquier otra disposición tomada anteriormente relacionada a la aprobación de la presente política; d) Compúlsese certificación del presente acuerdo y remítase a donde corresponde para los efectos de ley; (fs) Ilegibles de los miembros del Concejo Municipal y sellos respectivos.-

Y, PARA LOS USOS LEGALES CORRESPONDIENTES EXTIENDO SELLO Y FIRMO LA PRESENTE EN EL MUNICIPIO DE CASILLAS DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA A LOS VEINTINUEVE DIAS DEL MES DE MAYO DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO,


LEYDI ALICIA RODRIGUEZ GOMEZ
SECRETARIA MUNICIPAL

Juntos Haremos Historia
Administración 2024-2028
Tel.: 7728-7400

**POLITICA GENERAL DE COMUNICACION
DE INFORMACION INTERNA Y EXTERNA
DE LA MUNICIPALIDAD DE CASILLAS,
DEPARTAMENTO DE SANTA ROSA**

Oficina de Relaciones Públicas
Municipalidad de Casillas, Santa Rosa
Administración 2024 - 2028
¡JUNTOS HAREMOS HISTORIA!

© Sergio Valenzuela, [2022]

Encargado de Relaciones Publicas

Municipalidad de Casillas, Santa Rosa

CONTENIDO

Introducción	07
Comunicación Social	08
Objetivos de la Comunicación Social	10
Capítulo 4	11
Epílogo	¡Error! Marcador no definido.
Sobre el autor	¡Error! Marcador no definido.
Agradecimientos	¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCION

La comunicación en términos generales, es un proceso que puede suceder de manera personal, social o pública y, también, es un campo especializado de trabajo en el terreno de lo social y lo público. Para lograr comunicar con eficacia y pertinencia se requiere el dominio de algunas destrezas y habilidades que facilitan la capacidad de comunicar. Estas aptitudes se derivan de los conceptos de la comunicación misma, así como del desarrollo de la tecnología en la actualidad para comunicar.

Desde un punto de vista, la comunicación que sucede entre las instituciones públicas de los municipios y sus respectivos ciudadanos, está en la base de la gobernabilidad democrática, pues el buen entendimiento sucede cuando hay capacidad de informar o convocar de manera clara y precisa.

Junto con la llamada "Comunicación Social" aquella que se hace a través de los medios informativos y que no abarca todas las posibilidades de comunicarse con el conjunto de los ciudadanos, está la comunicación pública, aquella que corresponde preferentemente a los gobiernos, en este caso a la Municipalidad de Casillas.

Los gobernantes de hoy en día no pueden renunciar a la comunicación pública, es un deber y un compromiso con los ciudadanos y una herramienta eficaz para gobernar mejor en un marco democrático.

En la actualidad, toda entidad importante se preocupa por comunicar, ya que el éxito de una institución está relacionada en proporcionar información directa, veraz y efectiva a través de una actividad comunicativa, sin embargo no se trata simplemente de aparecer en los medios de comunicación todos los días con mensajes sin contenido o de poca relevancia para la municipalidad, ya que la clave es entender el proceso de la comunicación para enviar un mensaje preciso y exitoso.

❖ LA COMUNICACIÓN SOCIAL Y POLITICA NO ES UNA ACTIVIDAD INFORMATIVA, SINO UN PROCESO ESTRATEGICO DE INTERACION SOCIAL CON LAS PERCEPCIONES Y EMOCIONES DE LA SOCIEDAD QE GENEREN OPINION PUBLICA.

Derivado de lo anterior, el papel del alcalde ante los medios de comunicación es la contraparte operativa de cualquier periodista, es decir, es un estratega que sustenta sus decisiones en el conocimiento de los fenómenos sociológico y la psicología de la percepción.

Además, el esquema clásico de la comunicación se sintetiza en cuatro etapas que deben cubrir un mensaje claro para lograr impactar al público.

1. Atrapar la atención.
2. Despertar interés.
3. Generar deseo.
4. Inducir a la acción.

Y la misma debe estar basada en una estrategia que contemple estos cuatro puntos:

1. **Mensaje:** Identificar qué queremos comunicar.
2. **Audiencia:** A quien nos dirigimos.
3. **Emisor:** Quien lo comunica
4. **Canal:** En que medios.

La Unidad de Comunicación Social en este caso, la Oficina de Relaciones Públicas de la Municipalidad de Casillas, Santa Rosa debe incluir en su estrategia de comunicación lo siguiente:

- ✓ Cumplir los objetivos de comunicación para producir en las audiencias públicas un cambio de actitudes y conductas por parte del alcalde.
- ✓ Generar y mantener una imagen positiva institucional en donde se proyecten las actividades del muni-

cipio en beneficio de la población (Facebook y otras plataformas digitales)

- ✓ Establecer y mantener relaciones positivas con los representantes de los medios de comunicación que contribuyan a preservar y acrecentar la buena imagen institucional de la municipalidad.
- ✓ Proponer políticas de difusión así como los programas de ejecución.
- ✓ Apoyar al alcalde Municipal en la difusión de políticas, objetivos y programas a través de los medios de comunicación.
- ✓ Elaborar una síntesis informativa diaria de lo publicado en medios de comunicación si se diera el caso.
- ✓ Formular y proponer el presupuesto anual de la unidad de comunicación social en este caso la Oficina de Relaciones Públicas.

❖ **OBJETIVOS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

Los objetivos de la unidad de comunicación social u Oficina de Relaciones Públicas en la municipalidad de Casillas son:

- ✓ Acercar, vincular e integrar a la comunidad en torno a principios, valores, intereses y aspiraciones comunes.
- ✓ Asegurar la adecuación y el conocimiento entre alcalde y vecinos.
- ✓ Enterar del desarrollo de las actividades, programas y políticas definidas por la municipalidad de Casillas de acuerdo al plan de comunicación.
- ✓ Generar un impacto en los medios de comunicación para construir líneas de formación e información.
- ✓ Cubrir los actos en los que participen los servidores públicos municipales y recabar la información relevante

sobre las acciones de cada una de las áreas administrativas para difundirlo a la población.

- ✓ Establecer y mantener una relación positiva con los representantes de los medios de difusión.

❖ **FUNCIONES DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

La unidad de comunicación social debe mantener contacto permanente con la oficina del alcalde municipal para conocer de las actividades programadas, con el objeto de difundir la información o bien para la memoria de labores municipal.

También es importante que cuenten con un directorio de medios informativos locales, estatales y nacionales que incluya tiraje, nombres, teléfonos, correo electrónico del periodista que cubre la nota, directores de editoriales si se diera el caso.

La importancia del papel que desempeña el área de comunicación social dentro de la municipalidad de Casillas, reside en que, por razones diversas y obvias, es el punto natural y preciso, así mismo es el punto natural de contacto con el resto de las áreas administrativas.

Si bien es cierto, comunicación social debe estar pendiente de cada una de las actividades que las diferentes unidades u oficinas administrativas realizan es fundamental conocer los programas de trabajo que se realizan en beneficio del gobierno municipal, tener acceso a sus informes y conocer el respectivo calendario de dichas actividades.

Es recomendable organizar reuniones periódicas con los diferentes medios de comunicación, tomando en cuenta el buen camino de la comunicación franca, fehaciente y directa que mantenga en vías de desarrollo la administración municipal.

Es importante que la Oficina de Relaciones Públicas participe con frecuencia en reuniones de trabajo juntamente con la Dirección Municipal de Planificación donde con exactitud pueda plantear y organizar las diferentes giras de trabajo (inicios y entrega de proyectos de infraestructura) con un objetivo definido.

❖ ESTRUCTURA BASICA DE LA OFICINA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Área de Información:

Esta área debe establecer un servicio de fuente “fidedigna” de información para los medios de comunicación. También tiene que analizar la información publicada en cada una de las plataformas o medios informativos.

En todo momento el área de comunicación social debe mantener periódicamente el eje comunicacional de la municipalidad, a través de la creación de comunicados sobre notas de emergencia y alertas para tomar las acciones inmediatas y convocar en su momento oportuno a los diferentes medios de comunicación para cubrir las actividades oficiales del alcalde municipal así como actividades diversas de relevancia de las diferentes direcciones de la municipalidad.

❖ LA COMUNICACIÓN SOCIAL Y EL BUEN GOBIERNO MUNICIPAL

Cuando un gobierno municipal comunica mal, resulta claramente perjudicial para el mismo alcalde, la comunicación tiene como uno de sus propósitos principales sistematizar los flujos de información entre gobernantes y población en general, lo que en una sociedad organizada, podría significar que sin comunicación el gobierno vería limitado el alcance, significado y posibilidades de su administración.

Durante mucho tiempo, la comunicación ha estado al servicio del hombre, y con su adecuado manejo auxiliará al gobierno municipal a consagrar sus funciones hacia la vida de las comunidades. Por ello es de vital importancia para las alcaldías aprender a comunicarse efectivamente para lograr establecer puentes con la sociedad.

Este lazo se logra formando relaciones estrechas entre los ciudadanos y la población del municipio es decir se genera una conexión entre ambos, en la que no puede estar ausente la comunicación ya sea de manera directa o indirecta, esto es un

signo de transparencia y democracias pues es un gran sistema de diálogos.

En la actualidad para cualquier administración municipal resulta difícil gobernar sin la participación de los medios de comunicación masiva. Esta participación debe darse entendiendo la democracia del gobierno y de su propia opinión, la cual podría ser desfavorable o a favor del medio contratado, ya que lo que se busca es contar con accesibilidad de los canales de comunicación adecuados. De no existir los canales informativos se marginaría al ciudadano de saber si son correctas o incorrectas las acciones y decisiones que afectan la vida de los vecinos quienes a su vez no podrían conocer a sus gobernantes y menos aún realizar comentarios que formen parte de una democracia participativa.

La comunicación social asertiva es el instrumento que permite el intercambio de información entre la administración municipal, periodistas y opinión pública, esta interacción de los discursos constituye en realidad las condiciones de funcionamiento de la democracia en la sociedad.

Para un alcalde, la comunicación significa enfrentarse a dos límites; de un lado las relaciones entre la forma en cómo se expresa y lo que hace; de otro, como enfrenta la reacciones de los ciudadanos y los medios con los que acciona, que naturalmente integrarán una variedad de opiniones en el seno de la comunicación. Es evidente que sin estas dos condiciones que se fundamentan en el derecho a la expresión e igualdad el modelo democrático no se encontraría frente a esos límites.

❖ **RELACION CON LOS MEDIOS LOCALES DE COMUNICACIÓN**

- ✓ Estos son algunos aspectos q tener en cuenta respecto de los medios de comunicación locales:
- ✓ Determinan la agenda social, si la política no lo hace.
- ✓ Son transmisores de información en el municipio.
- ✓ Publico prioritario al momento de fortalecer vínculos.
- ✓ Representan un vehículo de consulta.
- ✓ Cada medio tiene un público diferente.
- ✓ Hay que evitar los vacíos de información por parte del municipio.
- ✓ Establecen contacto directo a través del personal específico.

❖ **A LA HORA DE UTILIZAR LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DEBEMOS SABER:**

- ❖
- ✓Cuál es el medio o los medios de que nuestros vecinos utilizan regularmente.
- ✓ En donde debemos transmitir el mensaje.
- ✓Cuál es el horario en que nuestros vecinos observarán el mensaje.
- ✓ Cuantas veces se debe repetir el mensaje y con cuanta frecuencia deberíamos difundirlo si fuese necesario.

Para establecer una buena relación con los medios de comunicación es importante conocer mínimamente la estructura y funcionamiento de los mismos, ya que tienen una dinámica y manejo del tiempo diferente a los de la municipalidad.

A demás los medios locales de comunicación muchas veces son los que marcan la agenda a nivel social, determinando que es relevante o no en la discusión pública, si el gobierno municipal no lo hace. En este sentido, existe una estrecha relación entre la agenda, el debate público y los temas tratados en los medios de comunicación. Por eso, es

importante que el municipio a través de políticas públicas determine los temas de agenda social.

Por lo anteriormente expresado, influir en la agenda mediática posicionando un tema de interés del municipio es un desafío primordial para el responsable de la comunicación municipal.

❖ **HERRAMIENTAS PARA LLEVAR INFORMACION MUNICIPAL A LOS MEDIOS LOCALES**

✓ COMUNICADO DE PRENSA

Se trata de un escrito conciso que informa una actualidad precisa. Como éste no cuenta con una garantía de publicación automática y, aún menos, de una difusión en toda su extensión, se debe caracterizar por “dar a conocer” una información inédita y pertinente a fin de que genere interés en los periodistas por publicarla y los medios quien se presenta.

La estructura de un comunicado es simple: Escudo o logotipo de la municipalidad, título, encabezado en uno o más de un párrafo y el mensaje principal. Las informaciones secundarias se tratarán en un segundo plano. El título de la redacción dependerá del público al que esté dirigido y el municipio puede optar por diferentes modalidades para transmitir su mensaje (vía mail, fax, mensaje WhatsApp, etc.) Para su envío es oportuno tener en cuenta los tiempos de cierre de edición de los medios escritos donde se pretende dar a conocer el comunicado o la información si fuese necesario. El resultado de la herramienta no está garantizado con su difusión pero es necesario asegurarse que la información haya llegado bien en el momento justo.

El comunicado de prensa puede ser entendido como una intervención de algún organismo de estado ante un hecho coyuntural de relevancia. El Gobierno Municipal “Infor-

ma” su postura al respecto da a conocer sus consideraciones en muchos casos esto se da en “respuesta” a versiones circulantes o a acusaciones por parte de terceros respecto al accionar del gobierno local ante tal o cual evento.

Otra posibilidad es que esta herramienta se utilice para que el municipio informe sobre algún evento o nueva política lanzada. En este caso lo que se hace es poner un tema en agenda, darlo a conocer y hacerlo público. Una variante de esta forma de comunicado es la “gacetilla de prensa”, en este caso la información se da de una manera un tanto más extendida (aunque sigue siendo un texto breve) y que se puede en muchos casos publicarse de manera directa en un medio e incluso ser “leída” en un programa de radio o televisión de manera completa.

Las herramientas anteriores sirven para que el municipio pueda difundir sus políticas, ideas y consideraciones de una manera más directa hacia los medios, como una forma de fijar su posición oficial respecto a diferentes temas de la actualidad.

✓ DOSSIER O GACETILLA DE PRENSA

Es un documento que contiene mayor precisión en las informaciones generales y detalles más combinados que el comunicado. Bien elaborado, debería dar al periodista todos los elementos necesarios para la redacción de un artículo o la utilización de esa información para su publicación en algún medio audiovisual. Una planificación acertada debería comenzar por definir el tema dossier, en su estructura debe prevalecer un acceso rápido a la información para atraer a su lector, ya que las redacciones reciben a diario decenas de estos documentos. El dossier, usualmente acompaña a algún tipo de actividad del municipio (conferencia, seminario, reunión, etc.). En ese caso se puede optar por entregarlo al comenzar o finalizar el encuentro, si la opción es la primera, los periodistas pueden distraerse y preferir leer el documento antes que escuchar las exposiciones; si se toma

la segunda alternativa las intervenciones de los expositores deberán estar organizadas de modo tal que o reiteren la información del dossier y aporten datos nuevos.

Esta herramienta también se puede utilizar para describir un acontecimiento ya realizado, en este caso, las informaciones únicamente se refieren a los momentos más destacados del mismo, con entrevistas a los participantes y un recuento de los resultados obtenidos. También pueden ya incluirse informaciones sobre futuras nuevas adicionales del evento en el caso que existieran, o sobre otras actividades que la municipalidad planifique y que puedan ser similares a las que describe el dossier o de interés para aquellos que hayan participado en estas.

Vale destacar que la realización formal del dossier de prensa suele ser muy importante, no solo en el nivel de la redacción de los textos incluidos, sino también en el del diseño. Su estética debe ser más trabajada que en un informe con presentación de imágenes ilustrativas y con un mayor cuidado en la diagramación, tipografía y realización de la portada, incluso el papel seleccionado para la impresión en el caso de que el dossier no sea digital y debe tener características que permitan una buena presentación.

✓ FOTOGRAFÍAS DE PRENSA

Es importante contar con una selección de fotografías que fortalezcan la imagen de los proyectos municipio para ser facilitadas a los medios de comunicación. El tratamiento de las fotos se diferencia según su contenido. La foto informativa es funcional, su razón de ser descansa en dejar constancia de un acontecimiento; en ocasiones puede ser tomada por un miembro de la municipalidad sin que sea fotógrafo profesional. Otro tipo de foto es la ilustrativa que debe tener un contenido creativo, esta está destinada a un uso más continuado, por lo tanto debe concebirse para evocar la imagen definida de los trabajos a presentar.

✓ INFORME

Este es un documento oficial que presenta de manera sintética y positiva un resumen de las actividades del municipio, los resultados alcanzados, los aprendizajes adquiridos, los desafíos pendientes. Los principios que guían su redacción son similares que los enunciados en la producción de un dossier de prensa y el comunicado es decir debe contener claridad, lenguaje simple, etc.

El informe suele ser un punteo de informaciones a veces no tan profundo sino meramente descriptivo. Este se utiliza para enumerar las acciones políticas del municipio, para recordar ciertos lineamientos de la gestión y los logros alcanzados en la información allí publicada a igual que lo que ocurre con el comunicado y ambos tienen carácter oficial.

✓ CONTACTOS TELEFONICOS

En la Oficina de Relaciones Públicas, el teléfono es una de las herramientas más tradicionales en el relacionamiento con los medios de comunicación, es uno de los instrumentos de trabajo más importantes de los periodistas o reporteros en la actualidad ya que a través de este canal se toma contacto con el gobierno municipal.

La comunicación telefónica sufre diferentes tipos de necesidades, por ejemplo permite iniciar una operación de relaciones con la prensa, ya se trate de la difusión de un comunicado, el envío de un dossier de prensa o de la convocatoria de algún acto; esta herramienta favorece el seguimiento del material enviado a los diferentes medios y permite además señalar la importancia del acontecimiento a públicos, destinatarios privilegiados, etc. En la actualidad los periodistas utilizan el teléfono para obtener información, fotografías etc., la preocupación del área de comunicación social no debe limitarse a la organización, lanzamiento y desarrollo de campañas con los medios si no que debe mantener conexiones regulares en todo momento.

✓ ENTREVISTAS

Una entrevista se realiza en la mayoría de ocasiones por iniciativa de uno o varios periodistas que buscan obtener mayor información sobre un tema en particular, esta es una de las herramientas más útiles, ya que la relación entre los medios de comunicación y los vecinos a donde se quiere llevar el mensaje es de manera directa. Las declaraciones son individualizadas y la información puede modularse de acuerdo con determinadas necesidades; se debe cuidar al máximo los detalles durante la preparación de la

Para tener una entrevista de calidad, en primer lugar se hace un balance sobre los conocimientos que el periodista tiene sobre el tema a abordar y se proporciona la información complementaria que se considere necesaria. Es necesario prever medianamente hacia donde nos puede llevar la entrevista, que datos se pueden llegar a pedir, y seleccionar un interlocutor adecuado para el tema, este interlocutor debe ser previamente asesorado para que pueda contar con la mayor cantidad de conocimiento sobre el tema abordado y esto permita mejor fluidez al interactuar.

En segundo lugar, se debe tener en consideración las características del medio y del periodista que realizará la entrevista, conocer los datos de circulación del medio es decir a que publico llega, el perfil periodístico del mismo y la historia de las relaciones de la administración municipal con sus publicaciones o redacción, siendo esto ultimo una pieza fundamental para encarar la nota. Otro aspecto importante es entender los objetivos de aquellos que llevaran a cabo la entrevista, analizar su inclinación política y los intereses del merido para el que trabajan a la hora de planificar, quien como cuando y en donde se realizara, e inclusi si es conveniente o no llevarla a cabo.

Es de mucha importancia en el caso de ser posible, contar o elaborar una guía con las preguntas que se realizarán, para saber de ante mano los puntos importantes que se debe abordar y la postura que el alcalde debe sostener so-

bre esos temas. En muchos casos es conveniente pautar el contenido de la charla y seleccionar que preguntas podrán realizarse al funcionario y cuales no, en cuanto al contenido de las respuestas, no carece de importancia utilizar términos coloquiales para las expresiones técnicas, cuando esto fuera posible de manera de facilitar al público la comprensión de lo dicho por el entrevistado.

✓ CONFERENCIA DE PRENSA

Esta es organizada por iniciativa del área de comunicación social en este caso la Oficina de Relaciones Públicas de la municipalidad para difundir información a un público seleccionado, para esta se necesita de una preparación cuidadosa y un perfecto análisis de la información que se va a difundir, esta herramienta constituye un buen medio para conectar con los medios de comunicación y presentarles cierta información de primer plano.

Con respecto a su organización, conviene plantearse algunas cuestiones fundamentales como las siguientes:

- ✓ Definir la modalidad.
- ✓ Anunciar con anticipación la fecha de la conferencia.
- ✓ Elegir un lugar accesible y que llene las expectativas de los medios de comunicación que asistirán.
- ✓ Incluir a todos los medios de comunicación que tengan influencia o ingerencia en el municipio con el objetivo que se puedan sentir más involucrados en los temas a tratar.
- ✓ Es indispensable tener el contacto telefónico de los periodistas invitados para recordar el evento.
- ✓ Dentro de la preparación de la entrevista, se debe tener en cuenta la selección y edición de materiales documentos que enriquezcan la misma.
- ✓ Posterior a la entrevista, realizar un análisis de las repercusiones de la actividad dese se debe recopilar los

recortes de prensa aparecidos en los medios escritos luego de la convocatoria.

Los mejores resultados de estas herramientas se obtendrán siempre y cuando se apliquen sin perder de vista el rigor metodológico y la habilidad necesaria. Algunas de las anteriores pueden ser utilizadas en las diferentes aplicaciones que hoy en día ofrece la tecnología.

❖ HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Como parte de las herramientas de comunicación para uso interno dentro de las instituciones de gobierno es recomendable implementar las siguientes:

✓ BOLETINES INTERNOS

Estos pueden ser impresos o digitales, contienen toda aquella información que se desea hacer llegar a los colaboradores internos de la municipalidad, aunque estos también pueden ser difundidos a los vecinos y para ello es recomendable su uso principalmente en aldeas o comunidades relativamente grandes porque esto asegura la transmisión de información a todas las personas que se desea llegar.

Es de destacar en el uso de esta herramienta y de cualquier otra que utilice textos, la necesidad de que su realización sea prolija, es decir que se cuiden todos aquellos pequeños detalles, en especial en términos de redacción, uso de idioma y adecuación de la imagen de la municipalidad.

Al tratarse de una publicación interna, no es necesario que el papel que se utilice para la impresión del boletín sea demasiado costoso, se sugiere también utilizar una tipografía que sea familiar al personal aplicar determinados criterios estéticos que identifiquen al personal y/o a la población para que la información sea accesible.

En el caso que el soporte para su difusión sea digital, no es en menor medida importante la cuestión formal del estilo y la estética. La correcta redacción de los textos, la ausencia de errores ortográficos, la tipografía y los colores que sean utilizados entre otras cosas, serán decisivos a la hora que el mensaje del municipio quiera transmitir logre el impacto y la contundencia con el que fue ideado.

Es fundamental que el equipo de comunicación social o bien el encargado de Relaciones Públicas sea la idónea y con el conocimiento necesario para aplicar un criterio de selección de información que abarque temáticas que convoquen a todo el personal y en caso que la publicación fuese destinada también a la población en general.

El esquema de distribución puede variar de acuerdo al tamaño de la institución; en líneas generales, si la publicación fue impresa, un responsable del equipo de comunicación o en este caso la Oficina de Relaciones Públicas puede entregar un ejemplar a cada empleado, jefe o encargado de área para que la información llegue a todo el personal. Si el formato fuese digital, la persona responsable de la difusión del boletín enviará un ejemplar del mismo a la cuenta de correo electrónico institucional y/o personal registrado en la entidad y que este a disposición del trabajador.

En caso que el equipo de comunicación considere hacer extensiva la publicación del boletín a la ciudadanía, será necesario contar con una base de datos en la cual contenga los correos electrónicos de los miembros de la población o instituciones a los que se desee llegar. Si el soporte elegido para difundir el boletín fuere impreso, uno o varios responsables deberán colocar los ejemplares en puntos estratégicos del municipio o entregarlos de mano en mano en la vía pública de acuerdo a algún esquema o plan de distribución que contemple la cantidad de público al que la municipalidad quiera llegar con dicha publicación.

✓ MANUALES INTERNOS

Estas son guías sistematizadas de procedimientos institucionales que reúnen la información técnica, organizativa e histórica, en este caso de la municipalidad de Casillas.

Son más formales y deben contener las políticas y normativas de funcionamiento de cualquier empresa, organismo e institución.

✓ CIRCULARES, MEMORANDUM Y COMUNICADOS

Son escritos que contienen información breve y específica de alguna decisión, resolución o postura institucional, estos pueden ser colectivos es decir dirigidos a todos los colaboradores o bien a un grupo particular o bien personales.

✓ OFICIO Y PROVIDENCIA

Es un documento escrito, realizado y emitido con el fin de comunicar una determinada acción administrativa a terceros y este puede ser.

- Interno: Este tipo sirve para mejorar la comunicación interpersonal. Es decir, dentro de una plantilla o entre diversos departamentos se comunica formalmente un proceso administrativo.
- Externo: La intención por parte de la organización es establecer un anuncio público sobre un acto administrativo. En otras palabras, pretende comunicar el mismo a la Administración o a otras personas físicas o jurídicas. Un ejemplo es el oficio administrativo.
- Múltiple: Existen casos en los que es necesario realizar una comunicación a varios destinatarios empleando el mismo contenido.

Una providencia es un instrumento que se utiliza para dar continuidad a un trámite para resolver un asunto enviado en un oficio

✓ MURAL DE ANUNCIOS

Esta es una estrategia semcoña de comunicación interna, el mural debe estar en lugares visibles para todos por ejemplo la entrada, sala de reuniones, comedor, etc. Puede utilizarse tanto para la comunicación de anuncio, comunicados y avisos, así co-

mo para comunicar lo informal es decir fotos, listado de cumpleaños, entre otros, para el buen uso de este método de comunicación es importante fijar una periodicidad y un responsable para su actualización.

✓ MEMORIA DE LABORES

Esta no es mas que el resumen anual que contiene toda la información relacionada con cada una de las actividades, acciones y proyectos que la municipalidad realiza a lo largo del año, esta es una importante herramienta de comunicación externa que favorece la transparencia de de la gestión llevada a cabo.

✓ REUNIONES

Estas, se pueden realizar por equipo de trabajo, departamento o área, o bien convocando a todo el personal de la municipalidad, es importante la frecuencia con las que se realicen y al momento de impartirlas se debe tener una agenda definida que permita organizarlas mejor y optimizar el tiempo. Son de suma importancia ya que a través de estas se puede planificar actividades, compartir procesos y realizar evaluaciones. Suelen ser también una buena estrategia para compartir las experiencias de las distintas iniciativas de cada unidad dentro de la institución.

✓ JORNADAS DE CAPACITACION

Se realizan con el fin específico de transmitir conocimientos o desarrollar capacidades o habilidades en relación a alguna temática en particular. Es importante que estas, estén planificadas y preparadas por el Departamento de Recursos Humanos de tal forma que sean provechosas y no una perdida de tiempo. Se pueden utilizar dentro de cada capacitación elementos de apoyo como presentaciones, filmas, material impreso, dinámicas, etc, de tal manera que el personal se sienta involucrado en el desarrollo de las mismas y esto ayude su enriquecimiento laboral.

✓ ENCUENTROS INFORMALES

Son espacios que favorecen la cohesión y la buena relación institucional, al igual que las reuniones formales, deben planificarse y programarse para que no se pierdan. No debe subestimarse estos espacios que constituyen Estos espacios no deben subestimarse ya que constituyen una estrategia fundamental para fortalecer la identidad institucional de la municipalidad y son un elemento eficaz de hacer llegar cualquier mensaje, así mismo es una clave elemental para fortalecer la cultura laboral.

❖ ELEMENTOS PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA

En la actualidad es importante considerar que el principal riesgo de comunicar a través de la prensa escrita o audiovisual radica en que, en último término. Son los periodistas quienes seleccionan los mensajes que van a constituir el material informativo, con posibilidades de que puedan haber malas interpretaciones o distorsión por parte de los ciudadanos en los mensajes que queremos transmitir. Lo anterior es otra razón más por la que, la comunicación de la municipalidad no puede basarse solo en las apariciones en medios de comunicación si no utilizar nuestra herramienta base (Facebook y otras plataformas)

Algunas de las herramientas que se pueden y deben utilizar para la comunicación con los diferentes sectores de la población pueden ser:

- ✓ TALLERES, REUNIONES, DEBATES, MESAS DE TRABAJO

Tipo encuentros de capacitación, sensibilización, información o trabajo con determinados públicos.

Este tipo de herramientas permiten una llegada más directa al público, ayudan a informar y capacitar a la población sobre temas sencillos y son propicias para la articulación de eventos municipales con otros de origen inter institucional.

- ✓ ELABORACION DE MATERIALES GRAFICOS O AUDIVISUALES

Junto con la cosecuente distribución o colocación en puntos estratégicos de la municipalidad, esto puede incluso la creación de medios municipales por ejemplo programas en canales de cable local donde se pueda distribuir material que no circula en medios escritos o bien sitios web.

Para lo anterior, se debe tener en cuenta que para el diseño y elaboración de materiales propios y de calidad, es necesario contar con un equipo interdisciplinado de profesionales en el área de comunicación por ejemplo diseñador gráfico, realizador audiovisual, fotógrafos, etc., quienes deben aportar con criterios de selección de información, estética y diseño definido.

Si bien es cierto, esta realidad (contar con personal apto) no es la de la mayoría de municipalidades, es importante mencionar que si debe existir un equipo de trabajo suficientemente comprometido y con el conocimiento y la aplicación de las líneas de trabajo bien definidas y con la voluntad necesaria de aprender y optimizar al máximo los recursos disponibles para lograr transmitir el mensaje deseado de manera contundente.

✓ PAGINAS O PORTALES WEB

Estas son una herramienta importante y fundamental, y deben contener información en este caso de la municipalidad de Casillas, con un espacio para recibir sugerencias o emitir comentarios, quejas y/o reclamos de los vecinos.

✓ CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL

Este se vuelve una herramienta útil y necesaria para la recepción de consultas de la población en general o bien de algunas instituciones, es de suma importancia que esta dirección se mantenga que el equipo de comunicación este ligado a la recepción para orientar al administrador quien es el encargado de monitorear constantemente las consultas o peticiones que

se reciben por esta vía, es necesario que este correo electrónico sea accesible en las plataformas virtuales o del conocimiento de todos los trabajadores.

✓ AREA DE ATENCION A RECLAMOS

Es necesario de no contar con este espacio, crearlo con la finalidad de crear un canal de comunicación fluido de ida y vuelta con los vecinos, en donde la población pueda hacer su quejas por ausencia o fallas en los diferentes servicios que presta directamente la municipalidad, misma que debe ser de preferencia 24/7 y con ello poder dar solución inmediata y precisa a nuestros vecinos.

✓ BOLETINES ELECTRONICOS

Estos se deben general con cierta periodicidad y que permitan ofrecer información de la municipalidad, sus servicios o iniciativas, en esta herramienta es importante cuidar la redacción en todos sus niveles, como ya se ha hecho mención con anterioridad.

✓ CAMPAÑAS DE DIFUSION Y SENSIBILIZACIÓN

Pueden incluir estrategias de difusión de spots y materiales en medios de comunicación local, encuentros comunitarios, distribución de materiales a los públicos estratégicos y cualquier otra estrategia o medio que permita oportunamente transmitir un mensaje a un número determinado de personas.

Para ejecutar algunas de las acciones mencionadas anteriormente, es fundamental que la municipalidad cuente con el personal calificado o de lo contrario, con un equipo de indivi-

duos que posea la sensibilidad suficiente como para captar el pulso o atención de los habitantes.

En varias ocasiones, el equipo de trabajo de comunicación municipal deberá enfrentarse con otras instituciones o empresas que harán lo imposible por dejar constancia de su presencia en eventos o publicaciones que la municipalidad organiza o promueve, motivo por el cual el equipo de Relaciones Públicas debe contar con la capacitación u orientación para que a la hora de asignar espacios, sea Comunicación Social Municipal quien se refleje de manera contundente.

En el uso de esta herramienta, es indispensable que la persona o el personal que esté a cargo de la atención al público, ya sea a través de un contacto personal como telefónico reciba la orientación necesaria para brindar información a los asistentes o bien a los vecinos de manera amable y eficaz, ya que como anfitriones es en quien están las miradas por ende se debe mantener la image de alto nivel ante los asistentes.

❖ LAS TECNOLOGIAS DIGITALES

La inclusión de nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) en la administración pública, busca realizar un aporte al fortalecimiento de sus instituciones y a la modernización de sus mecanismos de gestión, entendiendo que la calidad de los organismos públicos es fundamental para el desarrollo, la igualdad de oportunidades y el bienestar social. En este marco, el Gobierno Electrónico apunta a mejorar la información de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia de la gestión pública e incrementar la transparencia y la participación de los ciudadanos eliminando las barreras de espacio y tiempo.

Una de las principales herramientas de gobierno electrónico utilizadas por los municipios en la actualidad son los sitios o plataformas web; la capacidad de expansión y de llegada a una mayor cantidad de ciudadanos de forma rápida y ágil, convierte a los portales locales en una herramienta de comunicación privilegiada.

Está demostrado que el uso adecuado de las TIC mejora la eficiencia, transparenta los actos de gobierno y promueve nuevos canales de comunicación entre la municipalidad y los ciudadanos, en efecto una de las consecuencias más importantes es que fortalecer la relación entre el Gobierno local y la comunidad a partir de la confianza que genera la posibilidad de acceder a información de la gestión. En ese sentido la apertura de datos públicos y

su publicación de forma accesible, son hechos fundamentales para la transparencia de los actos de gobierno.

En la actualidad, el universo de las redes sociales se ha convertido en un desafío para la comunicación política, por ende para los gobiernos municipales quienes no deben quedarse al margen de este fenómeno, que permite acercarse de una nueva forma a grandes sectores de la sociedad, por ello la utilización de estos canales de comunicación adquiere gran relevancia a la hora de diseñar una estrategia de comunicación social.

Existen muchas maneras de utilizar los sitios web, Facebook o cualquier otra plataforma dinámica, que puedan ser utilizadas con objetivos diferentes. En este sentido, la mirada debe estar puesta en hacer uso inteligente y estratégico de las nuevas tecnologías, en este sentido es importante identificar correctamente a que público se está apuntando cuando se utilizan las redes ya que, aun cuando todos los actos que lleva a cabo la municipalidad pueda comunicarse a través de estas, tomando en cuenta que no todos los destinatarios o públicos deseados hacen uso de estas herramientas.

Otro aspecto importante a tener en cuenta es que deben respetarse los lineamientos discursivos elaborados por la Oficina de Relaciones Públicas de la municipalidad en su estrategia de comunicación, en este marco se debe presentar especial atención a la diferencia que existe entre la comunicación institucional y la comunicación personal del Alcalde. El uso de las TIC habilita nuevos canales de comunicación