



Plan Estratégico de Comunicaciones

2019 - 2022



El futuro digital
es de todos

MinTIC

1. PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES

OBJETIVO:

Realizar un plan que permita mediante la comunicación pública, organizacional, mediática encausar los mensajes de forma estratégica que faciliten el cumplimiento de los objetivos institucionales, manejando de manera óptima los medios y canales disponibles en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, procurando mejorar los niveles de información, el sentido de pertenencia y la consolidación de una imagen institucional positiva al interior, al exterior y gestionando estrategias que nos permitan hacer uso de nuevos canales y procesos de comunicación que mejoren las dinámicas propias del Ministerio.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Posicionar la imagen institucional del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Mantener informada a la población, con claridad, transparencia y oportunidad, sobre el quehacer, y los resultados de la actuación del Ministerio, articulando la estrategia de Gobierno Digital y medios masivos de comunicación.
- Definir una estrategia de divulgación, promoción y socialización basada en los resultados del MinTIC y de sus distintas áreas.
- Crear mecanismos de comunicación que apoyen a la Institución frente a una posible crisis.
- Articular los elementos y herramientas offline y online para implementar acciones segmentadas en las audiencias de interés de MinTIC.

ALCANCE

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC deben servir al interés general, y es deber del Estado propender por su adecuado uso, razón por la cual, algunos de los principios orientadores de la Ley 1341 de 2009, modificada mediante la Ley 1978 de 2019, establecen lo siguiente:

1. "Prioridad al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El Estado y en general todos los agentes del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deberán colaborar, dentro del marco de sus obligaciones, para priorizar el acceso y uso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la producción de bienes y servicios, en condiciones no discriminatorias en la conectividad, la educación los contenidos y la competitividad. (...)

4. Protección de los derechos de los usuarios. El Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Habeas Data, asociados a la prestación del servicio. Para tal efecto, los proveedores y operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia y

con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones. (...) 5. Promoción de la Inversión. Todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones tendrán igualdad de oportunidades para acceder al uso del espectro y contribuirán al Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (...) 7. El Derecho a la comunicación, la información y la educación y los servicios básicos de las TIC. En desarrollo de los artículos 16, 20 y 67 de la Constitución Política el Estado propiciará a todo colombiano el derecho al acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones básicas, que permitan el ejercicio pleno de los siguientes derechos: La libertad de expresión y de difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, la educación y el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. Adicionalmente el Estado establecerá programas para que la población pobre y vulnerable incluyendo a la población de 45 años en adelante, que no tengan ingresos fijos, así como la población rural, tengan acceso y uso a las plataformas de comunicación, en especial de Internet, así como la promoción de servicios TIC comunitarios (...) 9. Promoción de los contenidos multiplataforma de interés público. El Estado garantizará la promoción de los contenidos multiplataforma de interés público, a nivel nacional y regional, para contribuir a la participación ciudadana y, en especial, en la promoción de valores cívicos, el reconocimiento de las diversas identidades étnicas, culturales y religiosas (...) 10. Acceso a las TIC y despliegue de infraestructura. Con el propósito de garantizar el ejercicio y goce efectivo de los derechos constitucionales a la comunicación, a la vida en situaciones de emergencia, la educación, la salud, la seguridad personal y el acceso a la información, el conocimiento, la ciencia y la cultura (...) para lo cual velará por el despliegue de la infraestructura de redes de telecomunicaciones, de los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, en las entidades territoriales”.

Para poder informar sobre la masificación, el uso y apropiación de las TIC, la Oficina Asesora de Prensa, en el marco de sus funciones, es la encargada de apoyar la divulgación de metas y logros establecidos en los proyectos, planes, servicios y políticas del MINTIC, incluyendo las actividades que realizan en los despachos, direcciones, subdirecciones y coordinaciones de la entidad, así como toda su oferta institucional.

En consecuencia y con lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 1414 de 2017, la Oficina Asesora de Prensa del Ministerio desarrolla entre otras, las siguientes funciones: “(...)3. Liderar y coordinar la estrategia de comunicaciones externa e interna del Ministerio y/o Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (...)7. Coordinar la edición y la publicación del material a divulgar a través de distintos medios y del material que requiera impresión y edición especial para su entrega, con el objetivo de desarrollar y mantener la imagen institucional y garantizar estándares de calidad en las presentaciones propias de cada medio. 8. Administrar, mantener y evaluar los medios propios de comunicación pública del Ministerio, sitios en el Internet, publicaciones impresas y otros. 9. Hacer seguimiento sobre el impacto causado en el desarrollo de estrategias, programas y planes de comunicación, externa e interna (...)”.

Que, por lo anterior, para la puesta en marcha de la política de comunicaciones, se requiere estructurar e implementar estrategias de apropiación y de comunicación en medios masivos, alternos, comunitarios y digitales, que permitan a las distintas iniciativas llegar al mayor número de ciudadanos residentes en las distintas regiones del país.

DEFINICIONES:

Comunicación Mediática: Es la forma de comunicar a través de medios técnicos para llegar a sus receptores a través de los medios de comunicación (radio, prensa, televisión), de los medios digitales y de ATL/BTL.

Offline: Uso de medios de comunicación convencionales (radio, prensa y televisión).

Online: Uso de medios de comunicación digitales (redes sociales, plataformas y páginas web).

ATL: Above The Line. Consiste en emplear medios de difusión masivos dentro de la estrategia de comunicación generalmente utilizada para llegar al público objetivo de manera rápida e intensiva, para generar un impacto a mediano o corto plazo con beneficios directamente visualizados. Los medios ATL son: televisión, prensa (revistas especializadas, periódicos), radio, impresos (folletos, brochures).

BTL: Below The Line. Son las diferentes actividades como merchandising, eventos, activaciones, actividades corporativas, patrocinios, sponsors, promociones, medios de difusión no convencionales y marketing directo, muestreo, entre otros muchos que clasifican como BTL, son por esencia un canal de comunicación directo que permiten una relación inmediata con el público objetivo.

NORMATIVIDAD

- Manual Operativo MIPG 5ª dimensión: Información y Comunicación
- Manual de Gobierno en Línea
- Ley 1712 de 2014
- Guía de Sistema Gráfico de la Presidencia de la República

POLITICA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN¹

Compromiso con la Comunicación Pública: el MinTIC, se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la entidad, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos comunicativos y el plan de comunicación de la entidad.

Para la gestión de la comunicación e información se compromete con las siguientes acciones:

- La gestión comunicacional en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC está enfocada a la construcción de la identidad corporativa y a la proyección de la imagen institucional.

¹ Tomada del Código de Buen Gobierno. Aprobado mediante Comité MIG no. 32 de 2019.

- La comunicación en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC goza de una estructura organizacional, del MIG (Modelo Integrado de gestión) alineado con el MRSI (Modelo de Responsabilidad Institucional), que permite llevar a cabo estrategias determinadas por los objetivos institucionales y cuenta con los recursos necesarios para la puesta en marcha de las acciones para el desarrollo de la comunicación.
- La Comunicación es en doble vía, por lo tanto, el Ministerio genera espacios de participación ciudadana que permiten una retroalimentación con los diferentes grupos de interés (públicos y privados para una comunicación enfocada al servicio.
- Es responsabilidad del (la) Ministro (a) de Despacho designar a un vocero, que a través del asesor de comunicaciones o jefe de la Oficina Asesora de Prensa que le permitan interactuar con los medios masivos y grupos de interés internos y externos.
- Compromiso con la Comunicación Organizacional: la comunicación organizacional está orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos del Ministerio; para ello establece procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

Para la gestión de la comunicación organizacional se compromete con las siguientes acciones:

- El MinTIC genera estrategias de comunicación organizacional para fomentar la apropiación de la misión, visión, valores, principios y objetivos institucionales por parte de todos los funcionarios y contratistas.
- El MinTIC cuenta con espacios y medios de comunicación internos que permiten dar respuesta a los requerimientos y necesidades comunicacionales que se presentan, tales como: cartelera, intranet, flash de inicio, buzón de sugerencias, boletines, folletos, plegables, ComparTIC, Comunicación Oficial, Memorando, circular, correo electrónico, medios visuales, carteles, pendones, foros, exposiciones, reuniones de trabajo y talleres.
- Cada dependencia del MinTIC contará con el equipo responsable de los temas relacionados con las Comunicaciones de la información que se genera en cada uno de sus proyectos, programas, planes de acción e iniciativas.
- La información al interior del MinTIC circulará en todos los sentidos, descendente (se transmite de acuerdo con la jerarquía y nivel de subordinación), ascendente (se transmite del subordinado al nivel jerárquico) cruzada (se transmite entre coordinadores de proyecto y subordinados) y horizontal (se transmite entre los mismos niveles jerárquicos y subordinados), de esta manera los funcionarios y contratistas de todos los niveles pueden contar con información para tomar decisiones efectivas.
- La Oficina Asesora de Prensa en coordinación con el Grupo de Gestión del Talento Humano, Grupo de Transformación Organizacional y Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, fomentarán estrategias para fortalecer la inducción y la reinducción de funcionarios y sensibilización de contratistas, con el fin de apropiar la misión, visión, objetivos, valores, principios, objetivos institucionales, así como contribuir con la apropiación del Modelo Integrado de Gestión alineado con el Modelo de Responsabilidad Social Institucional, en lo que cada área le corresponda por funciones.
- Todas las Dependencias del MinTIC cumplirán con las acciones establecidas en el plan estratégico de comunicaciones.

- La Oficina Asesora de Prensa realizará la medición periódica de la implementación de estrategias de comunicación interna para evaluar su efectividad.
- Compromiso de Confidencialidad: el MinTIC, se compromete a que los servidores públicos que manejan información privilegiada firmen acuerdos de confidencialidad para que se asegure que la información que es reserva del Ministerio al día no sea publicada o conocida por terceros. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario.
- Ninguno de los grupos de interés puede directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial del Ministerio para sus propios intereses.
- Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información: el MinTIC, se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptan mecanismos para que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptan los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.
- En cuanto al derecho de petición, el Ministerio se compromete a establecer políticas encaminadas a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad, con el fin de que el acceso a la información sea eficaz.
- Para la gestión de la comunicación frente a la prestación del servicio al ciudadano y para la rendición de cuentas se compromete con las siguientes acciones:
- El MinTIC prestará un servicio al ciudadano con altos estándares de calidad y oportunidad frente a los requerimientos de los usuarios y grupos de interés; de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Gestión alineado con el Modelo de Responsabilidad Social Institucional.
- El MinTIC implementará acciones acordes con los estándares de calidad y acuerdos de niveles de servicio para la atención personalizada y los diferentes canales de atención al ciudadano establecidos.
- El MinTIC a través de la Oficina Asesora de Prensa en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales dará a conocer los lineamientos para estandarizar la información oportuna requerida para la rendición de cuentas dirigidas a los grupos de interés.
- Compromiso con el Gobierno Digital : El Ministro(a) y su Equipo Directivo se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva de los lineamientos de Gobierno Digital, a través de la implantación de las acciones necesarias para mantener actualizada la página WEB del Ministerio con la más completa información sobre la marcha de la administración en cuanto a procesos y resultados de la contratación, estados financieros, concursos para proveer cargos, Plan de Desarrollo, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del Plan de Desarrollo, indicadores de gestión, informes de gestión, servicios que la Entidad presta a la ciudadanía y forma de acceder a ellos, y funcionamiento general del Ministerio, entre otros.
- El Comité del Modelo Integrado de Gestión es la instancia orientadora de la estrategia de Gobierno Digital, quien a su vez es liderada en implementación por la Oficina de Tecnologías de la Información; donde se busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.

Esto significa que el Gobierno:

- Prestará los mejores servicios en línea al ciudadano.
- Logrará la excelencia en la gestión.
- Empoderará y generará confianza en los ciudadanos.
- Impulsará y facilitará las acciones requeridas para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS, facilitando el goce efectivo de derechos a través del uso de TIC.

PÚBLICO OBJETIVO

Sector TIC
Academia
Entidades Gubernamentales
Usuarios Redes Sociales

NECESIDADES DE COMUNICACIÓN

La difusión y divulgación de los programas y proyectos del Ministerio en radio, tv, prensa, internet comprende la investigación, elaboración, redacción y edición de documentos escritos, informes, estudios etc. que son el soporte de los comunicados de prensa de todos los programas, proyectos y servicios del Ministerio TIC y que serán divulgados en todos los medios de comunicación de prensa escrita (local, regional y nacional), radio, televisión y portales de internet.

La producción de estos contenidos cuenta con una adecuada revisión y edición para mantener los lineamientos del mensaje, según lo establece la estrategia de comunicación con el fin de garantizar que los contenidos publicados desde el MinTIC, y a través de los demás medios de comunicación que se socializan y divulgan como resultado del free press, estén acorde a la institucionalidad del ministerio y al enfoque planteado en la estrategia.

La transversalidad de la divulgación para todas las áreas del ministerio, sus programas, proyectos, servicios e iniciativas debe apoyarse en las actividades que permitan la estructuración, desarrollo, implementación y seguimiento de los procesos derivados de cada una. Esto desde la articulación de cada una de las actividades de divulgación y de los procesos de carácter jurídico, administrativo, monitoreo, supervisión e interventoría que se requiera para el total cumplimiento y consecución de las actividades y las metas propuestas.

La generación de contenidos se puede seguir y monitorear de manera constante para poder medir su grado de aceptación y comportamiento frente a los beneficiarios. El resultado de este seguimiento se verá reflejado en costos de free press, medición de la noticia, grado de aceptación y su calificación. Esta actividad es una herramienta que le permitirá a la OAP revisar su estrategia de difusión, promoción y socialización y redefinirla según sea el caso, pues este es un mecanismo que facilitará la entrega de información a los beneficiarios de las TIC para incentivarlos y motivarlos a su uso y apropiación. Este servicio se realizará de manera on line y off line, es decir, en todos los medios de comunicación, especial en las regiones y también en redes sociales.

En lo que corresponde al diseño de la estrategia de comunicación, la entidad busca aprovechar la notoriedad que ha obtenido en vigencias anteriores para que, a partir del diseño de nuevas estrategias, se pueda construir la notabilidad de MinTIC, es decir, que a través de la evidencia de sus resultados, expresados en el cumplimiento de sus compromisos y su transparencia como entidad se

encaminará en divulgar, promover y socializar el uso y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones de la siguiente manera:

- Un ministerio cercano a las regiones
- Un ministerio cercano con la comunidad
- Un ministerio que genere un impacto y recordación en el ciudadano

Esto se logrará a partir del desarrollo de tareas que estén articuladas entre sí en aras de mantener y mejorar sus índices de reputación e identidad que buscan incentivar el uso y apropiación de las TIC a partir del diseño y conceptualización de estrategias de difusión, promoción y socialización de los programas y proyectos que promueve el MinTIC y que propenden por la transformación digital en el país.

PLAN DE COMUNICACIONES

En este orden de ideas, la Oficina Asesora de Prensa del Ministerio TIC, debe velar por la divulgación y promoción permanente de sus servicios y programas del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, promoviendo el uso y beneficio social de las comunicaciones y el acceso al conocimiento, para todos los habitantes del territorio nacional; contribuyendo con la promoción de las políticas y estrategias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Acorde a lo anterior, el Decreto 1414 de 2017 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones asigna las siguientes funciones a la Oficina Asesora de Prensa:

1. Asesorar al Despacho del Ministro en la formulación de las políticas y estrategias de divulgación y promoción permanente de los servicios y programas del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, promoviendo el uso y beneficio social de las comunicaciones y el acceso al conocimiento para todos los habitantes del territorio nacional.
2. Apoyar al Despacho del Ministro y a los Viceministerios en el manejo de medios.
3. Liderar y coordinar la estrategia de comunicaciones externa e interna del Ministerio y del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
4. Preparar y publicar en los medios de comunicación escrita y audiovisual, la información generada por las distintas dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
5. Establecer y coordinar las relaciones con los medios de comunicación nacional e internacional, para mantener espacios abiertos de divulgación de los planes, acciones y gestión del Ministerio y de las entidades del sector
6. Producir y emitir documentos, boletines y reportes sobre el sector de tecnologías de la información y las comunicaciones.
7. Apoyar a las dependencias del Ministerio en el diseño y desarrollo de estrategias, programas, planes y acciones de comunicación al interior de la institución. 8. Coordinar la edición y publicación del material a divulgar

a través de distintos medios y del material que requiera impresión y edición especial para su entrega. con el objetivo de desarrollar y mantener la imagen institucional y garantizar estándares de calidad en las presentaciones propias de cada medio

9. Administrar, mantener y evaluar los medios propios de comunicación pública del Ministerio, sitios en el Internet, publicaciones impresas y otros.

10. Hacer seguimiento sobre el impacto causado en el desarrollo de estrategias, programas y planes de comunicación externa e interna.

11. Coordinar la implementación y ejecución de procedimientos para garantizar la oportuna y efectiva atención al usuario, derechos de peticiones, quejas, soluciones y sugerencias en cuanto a la prestación del servicio.

12. Las demás que le sean asignadas, inherentes a la naturaleza de la dependencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, la OAP debe orientar al Despacho del Ministro y al Viceministerio de Conectividad y Digitalización y al Viceministerio de Economía Digital, así como las diversas áreas de la entidad con el desarrollo de la estrategia de comunicaciones que tiene como objetivo definir los canales de información y comunicación adecuados para la correcta divulgación de los planes, programas, proyectos y servicios que adelanta el MinTIC en materia de uso, apropiación y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones en todo el territorio nacional, ya sea este urbano o rural, para que la ciudadanía en general se apropie del uso de estas tecnologías y puedan dar el salto tecnológico en aras de procurar su inclusión en la sociedad de la información para contribuir al desarrollo educativo, económico, cultural y sociopolítico del país.

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

El plan de comunicaciones se implementará a través de la articulación de actividades de divulgación, promoción y socialización de la oferta institucional a través de tres (3) componentes: comunicación externa, comunicación interna y comunicación digital, teniendo en cuenta la normatividad vigente aplicable mencionada en este documento.

Así las cosas,

GRUPO	RESPONSABILIDADES	ACTIVIDADES	INDICADORES
COMUNICACIÓN EXTERNA	Investigar, redactar y editar contenidos escritos.	Elaborar Contenidos Escritos	Número de Comunicados Elaborados
	Fortalecer el relacionamiento con los medios de comunicación.		
	Divulgar contenidos en prensa escrita (local, regional y nacional), radio, televisión y portales de internet.	Productos Audiovisuales	Número de Productos Audiovisuales desarrollados
	Producción y edición de contenidos audiovisuales.		
	Asesorar y apoyar todas las políticas de divulgación del Despacho del Ministro y los Viceministros, así como también a las áreas.	Campañas de Comunicación	Número de Campañas Diseñadas

	Definir e Implementar campañas de divulgación ATL/BTL		
		Realizar Audiencia de Rendición de Cuentas	Estrategia de rendición de cuentas definida
COMUNICACIÓN INTERNA	Apoyar la estrategia de comunicación para la correcta divulgación de las actividades internas y externas en la entidad.	Boletines informativos	Boletines Internos Enviados
	Actualizar y generar contenidos de interés general en la intranet con el fin de difundir y socializar los avances de los programas, proyectos y servicios del Mintic al interior de la entidad.	Campañas Desarrolladas	Campañas Internas Diseñadas
	Apoyar campañas dirigidas a mejorar el ambiente laboral en la entidad, a informar sobre las últimas noticias producidas por la entidad, a informar sobre los avances y logros de los planes, programas, proyectos y servicios del Ministerio y a fortalecer la cultura y comunicación organizacional.	Actualizaciones Intranet	Número de Contenidos Actualizados en Intranet
COMUNICACIÓN DIGITAL	Divulgar los contenidos producidos por los programas y áreas del Ministerio TIC en tiempo real, que permitan generar espacios de concertación con la ciudadanía para fortalecer la estrategia de comunicación del ministerio en las redes sociales.	Actualización de contenidos Página Web - Transparencia	Número de actualizaciones de contenidos para índices de transparencia realizados
	Apoyar a los programas, planes, proyectos, servicios e iniciativas que adelante el Mintic por medio de actividades y de la interacción con grupos focales digitales que permitirán recolectar la información necesaria a través de encuestas, estudios, entrevistas para la definición del tipo de mensaje, su lenguaje, grupo objetivo y tiempos de divulgación.	Campañas Digitales a Grupos de Interés	Campañas de Divulgación Implementadas
		Desarrollo Micrositios/Aplicaciones	Número de aplicaciones y/o servicios desarrollados
		Interacciones en redes sociales para cuentas MinTIC	Número de interacciones en redes sociales registradas
	Analizar el tráfico de redes que le permitirá a la entidad identificar y sistematizar los aportes de la ciudadanía, convirtiendo a las redes sociales en un canal de interacción con ellos sobre aspectos como las políticas públicas, programas, proyectos y servicios de la entidad.	Tráfico Interno en Página Web MinTIC	Tráfico (sesiones) en páginas internas registrado