



**PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO
MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027**

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 1 de 43

**PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO
MUNICIPIO DE ARMENIA QUINDIO
2024-2027**



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 2 de 43

1.INTRODUCCIÓN

La modernización, la innovación tecnológica, la calidad en los procesos, los cambios vertiginosos en todos los campos de las relaciones sociales, han conformado una tendencia creciente de las expectativas de la Comunidad por más y mejores servicios, razón por la cual la Alcaldía Municipal de Armenia debe procurar que la atención a la ciudadanía sea eficiente y con prontitud, de tal manera que los derechos y expectativas de los ciudadanos sean intervenidos adecuadamente.

Es así como el éxito y la difusión de los servicios que brinda la Entidad, dependen en gran medida de la efectividad y la eficacia de la comunicación interna y externa, para garantizar y estructurar de manera correcta el funcionamiento de la misma, se hace necesario contar con un plan de comunicación e información. Implícito en todo el documento se encuentra el razonamiento de la comunicación organizacional, que direcciona todas las estrategias, mejoras o canales que se emplean para fortalecer e innovar según las necesidades comunicativas entre la organización, la comunidad en general, los clientes y/o usuarios y demás partes interesadas o grupos de valor.

De esta manera, se va a realizar una distinción en cada uno de los públicos que maneja la Alcaldía Municipal de Armenia, tanto internamente como externamente, para direccionar la comunicación a responder las preguntas de qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica, puesto que es diferente en cada canal utilizado y cada público al cual va dirigido. Dando cumplimiento al Sistema Integrado de Gestión, la Alcaldía Municipal de Armenia ha iniciado un proceso de mejoramiento en la calidad de los servicios donde se vincule a todos los servidores públicos en la construcción de directrices que permitan crecer juntos en el valor de lo público y se dé el cumplimiento de la Misión Institucional, en la cual la comunicación organizacional juega un papel imprescindible.

Se espera que este Plan, se utilice como herramienta de gestión que contribuya a mejorar la labor desempeñada por todos los que creemos que el servicio a nuestros clientes es la razón y finalidad de nuestro trabajo y nos ayude a continuar el proceso de mejora continua de la calidad de los servicios que presta la Entidad.

1.1. MARCO TEÓRICO, CONSTITUCIONAL Y NORMATIVO

Que, a la luz del derecho internacional, las relatorías especiales de la OCDE y la ONU en su declaración conjunta del año 2022, así como los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU, en específico, el referente a Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, determina que: "El objetivo 16 pretende promover sociedades pacíficas e inclusivas, facilitar el acceso a la justicia para toda la población y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles". En concordancia con el artículo 2 de la Constitución Política el cual determina que: "Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 3 de 43

deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo". (...) el artículo 209 superior, indica que: "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley".

Que el literal (e) del artículo 4 de la ley 136 de 1994, modificado por el artículo 3 de la ley 1551 de 2012, señala como principio rector de la competencia municipal, la eficiencia: e) Eficiencia. Los municipios garantizarán que el uso de los recursos públicos y las inversiones que se realicen en su territorio produzcan los mayores beneficios sociales, económicos y ambientales; Que el literal (i) del artículo 5 de la ley 136 de 1994, modificado por el artículo 4 de la ley 1551 de 2012, determina como principio rector de la administración municipal: i) Economía y Buen Gobierno. El municipio buscará garantizar su autosostenibilidad económica y fiscal, y deberá propender por la profesionalización de su administración, para lo cual promoverá esquemas asociativos que privilegien la reducción del gasto y el buen gobierno en su conformación y funcionamiento.

Que el artículo 3 de la ley 489 de 1998, señaló los principios de la función administrativa, en los siguientes términos: **PRINCIPIOS DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA.** La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. Los principios anteriores se aplicarán, igualmente, en la prestación de servicios públicos, en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen". (...)

Que el artículo 3 de la ley 1437 de 2011, señala los principios que deben permear las actuaciones y procedimientos administrativos, destacando el principio de economía: 12. En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.

Que la Ley 23 de 1982 "Sobre derechos de autor" en su artículo 91." Los derechos de autor sobre las obras creadas por empleados, contratistas o funcionarios públicos, en cumplimiento de las obligaciones constitucionales y legales de su cargo, serán de propiedad de la entidad pública correspondiente"

Que la Ley 1581 de 2012 "Por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales "en concordancia con la ley 1712 de 2014 la cual establece en su artículo 4 y 7 "El derecho de acceso a la información genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública, los sujetos obligados deberán implementar procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de documentos electrónicos auténticos. De esta manera, la información deberá estar a disposición del público a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 4 de 43

interesadas dicha información en la Web”

Que la ley 2345 de 2023 - Por medio de la cual se implementa el manual de identidad visual de las entidades estatales, se prohíben las marcas de gobierno y se establecen medidas para la austeridad en la publicidad estatal, tiene como objeto: “establecer medidas que permitan unificar la imagen de las entidades estatales a través de la implementación del Manual de Identidad Visual, prohibiendo las marcas de gobierno con el fin de impedir que se pierda la identidad institucional, además de establecer medidas que permitan la austeridad en la publicidad estatal”, a su vez, teniendo en cuenta el literal (a) del artículo 2 de la misma ley, el Municipio de Armenia (Q) es destinatario de dicha norma, estando en la obligación legal de adoptar el Manual de Identidad Visual dentro de los seis meses siguientes a la vigencia de la respectiva ley.

Teniendo en cuenta el marco normativo expuesto y frente a este moderno panorama de la comunicación pública, se hace necesaria una apropiada utilización de los medios de comunicación propios y externos, de carácter privado y comunitario para propiciar el acercamiento del gobierno local a los ciudadanos y lograr la articulación de estos dos estamentos de la sociedad para lograr la resolución de los problemas públicos de manera abierta, incluyente y participativa.

Con el propósito de cumplir con los preceptos constitucionales y los objetivos específicos del Municipio de Armenia, se busca posicionar la Comunicación Pública: “Comunicación Estado – Sociedad Civil”, para potenciar el sentido de lo público dentro del campo de gobernabilidad, garantizando la transparencia y abriendo espacios de participación comunitaria para, así, llegar a cada estamento de la sociedad con el ejercicio de gobernanza que se lidera en esta ciudad.

Para el caso en concreto, es preciso considerar que para el periodo comprendido entre el año 2024-2027, la Administración Municipal tiene planeado el desarrollo de planes, programas y proyectos que continuarán impactando y llegando a los cuyabros de manera eficiente y cuyo objetivo comprende abarcar a todos los sectores de la comunidad, segmentados por sus condiciones socioculturales, económicas, de salubridad y laborales.

En este sentido, para este periodo se tiene planeado ejecutar múltiples acciones desde el Despacho del Alcalde, las diferentes Secretarías, Departamentos Administrativos, Oficinas Asesoras y demás dependencias de la Administración Municipal, como lo son la continuación y entrega de obras públicas, inversión en educación, salud, ciencia y tecnología, inauguración de obras en los colegios y desarrollo para el acompañamiento a eventos deportivos, campañas de prevención en salud física, emocional, campañas ambientales, campañas de movilidad, de habitantes de calle, campañas dirigidas al beneficio de la tercera edad, acciones en protección de los animales, rendición de cuentas, actividades navideñas, entre muchos otros.

Por tanto, se hace necesario el diseño de un Plan Estratégico de Comunicaciones en el que se propenda por un efectivo flujo de comunicación en los medios propios y externos, de carácter privado y comunitario para propiciar el acercamiento del gobierno a los ciudadanos, es decir, una unidad que “gire en torno a la idea de reconectar a los ciudadanos con la vida pública, potenciar la capacidad de



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 5 de 43

deliberación de la ciudadanía, ofrecer información con miras a la participación, apoyar los procesos ciudadanos con un buen cubrimiento dando elementos para la creación de capital social, al tiempo que pone a los medios en calidad de actores y promotores del diálogo social”.

Para enriquecer este trabajo informativo y hacerlo efectivo es necesario incluir en este plan un componente organizacional y/o de comunicación interna. En este nivel podremos lograr que la Administración Municipal se mantenga vigente en cuanto a excelencia y competitividad, a través del conocimiento del recurso humano y de la evaluación permanente de su desempeño y productividad en miras de posicionar la imagen corporativa a nivel endógeno y la proyección de la misma a los públicos internos y externos. Una tarea apoyada en la propaganda, las campañas de relaciones públicas y el trabajo con la sociedad civil, impulsada por los medios de comunicación comunitarios, emergentes, alternativos, digitales, en red y tradicionales los cuales constituyen canales efectivos de interacción entre la sociedad y la administración creando la necesidad de difundir información institucional a través de las nuevas tecnologías las cuales permiten masificar la información a través de plataformas que se ofrecen en internet para alcanzar una mayor cobertura de programas y proyectos institucionales, mediante herramientas y formatos de interacción y contenidos de carácter virtual.

Entre los medios digitales en uso en la región contamos con revistas virtuales, páginas web de información temática y general, emisoras de radio virtual, etc. que ofrecen la posibilidad de difundir información de forma inmediata, oportuna y de forma ilimitada. El público objetivo de estos medios de comunicación son todo el tipo de públicos, por eso se busca la pluralidad de los medios de comunicación para llegar a todos los ciudadanos y garantizar el derecho que tienen los armenios de la información.

Por ello, y teniendo en cuenta la necesidad comunicacional que surge y con el fin de cumplir con los preceptos constitucionales y demás parámetros expuestos en el marco normativo inicial, se diseña el presente Plan Estratégico de Comunicaciones 2024 – 2027 el cual pretende unificar criterios informativos para proyectar el trabajo del Gobierno local hacia los diferentes sectores de la comunidad, fortaleciendo el vínculo de la administración con la ciudadanía del Municipio de Armenia, posicionando el mismo en el imaginario colectivo de los armenios.



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

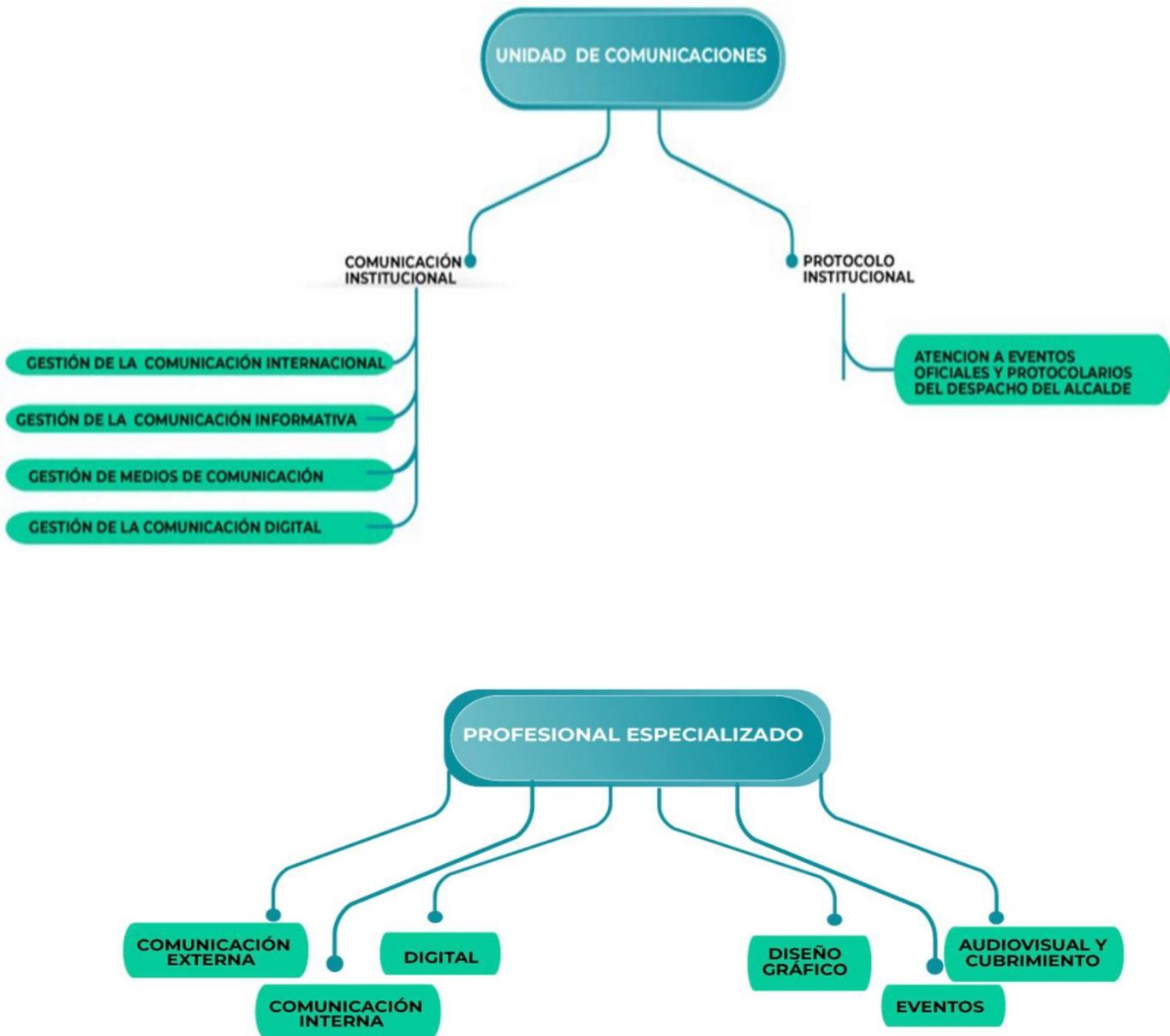
Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 6 de 43

1.2. ORGANIZACION DE LA ACTIVIDAD DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO





PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 7 de 43

2.OBJETIVOS

2.2. OBJETIVO GENERAL DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

La presente estrategia de Comunicación y protocolo pretende fortalecer la conexión y la confianza entre la Alcaldía de Armenia y los ciudadanos, promoviendo la transparencia, la participación ciudadana y el acceso a la información, buscando garantizar una comunicación efectiva y bidireccional, donde la alcaldía informe de manera clara y oportuna sobre sus acciones, proyectos y decisiones, al tiempo que escuche activamente las necesidades, opiniones y preocupaciones de la comunidad, todo en orden y respetando los roles. Así, se pretende construir una relación sólida y colaborativa que impulse el desarrollo integral y sostenible de la ciudad, en beneficio de todos sus habitantes

2.3. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Mejorar la visibilidad y la comprensión de las políticas, programas y proyectos municipales entre los ciudadanos, mediante la implementación de campañas de información y divulgación.
- Fomentar la participación ciudadana activa, facilitando comunicación canales efectivos de que permitan a los ciudadanos expresar sus opiniones, sugerencias y preocupaciones sobre temas de interés local.
- Promover la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión municipal, proporcionando acceso fácil y transparente a la información relevante sobre el funcionamiento y los resultados de la administración pública.
- Establecer una comunicación proactiva con los medios de comunicación locales y regionales, para garantizar una cobertura equitativa y precisa de las actividades y decisiones municipales
- Impulsar la comunicación interna dentro de la alcaldía, asegurando una coordinación efectiva entre las diferentes dependencias y niveles de gobierno, y promoviendo una cultura organizacional basada en la transparencia y el trabajo en equipo.
- Proyectar a nivel externo, una buena imagen de la administración municipal a través del buen uso de las reglas protocolarias en la realización de eventos de carácter local, nacional e internacional.
- Visibilizar y promover las acciones emprendidas desde la administración municipal a través de productos audio visuales innovadores que permitan informar y acercar a la ciudadanía a la gestión emprendida desde la Alcaldía.

2.4. ALCANCE

El Plan Estratégico de Comunicaciones de la Alcaldía Municipal de Armenia, involucra a la comunidad y al público interno partiendo de un ejercicio de planeación e implementación de estrategias



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 8 de 43

comunicativas, plan de medios y demás procesos de divulgación.

3. IDENTIFICACION DE GRUPOS DE INTERES Y DE VALOR

Las acciones estratégicas de comunicación generadas desde el Municipio de Armenia serán abiertas, plurales, transparentes, oportunas y su estructura, cronograma de divulgación y sostenimiento dependerá de la audiencia a la que se busque impactar.

3.1. GRUPO DE INTERES: Con este proceso se garantizará la entrega permanente de información oportuna y verificada a la ciudadanía, gremios, empresas del sector, beneficiarios, líderes de opinión y entidades adscritas y vinculadas.

El proceso inicia con la identificación y priorización de las campañas a ejecutar y con la definición de canales, recursos y medios; continua con la validación, aprobación y ejecución de la campaña y termina con el seguimiento, control y medición del impacto y el alcance obtenidos.

3.2. GRUPOS DE VALOR: Hacen parte de este grupo todas las dependencias de la Administración Municipal de Armenia (Contratistas, personal de planta, Secretarios de despacho y directores de departamentos administrativos de la Alcaldía de Armenia, gerentes de institutos descentralizados del orden municipal; empleados públicos y contratistas del gobierno municipal), quienes requieren de la comunicación que tendrá como fin fortalecer en funcionarios y colaboradores la articulación y el sentido de pertenencia por el Municipio y sus políticas, programas y acciones a través de un diálogo fluido, transversal y permanente, logrando en el corto plazo la interiorización de la misión, visión y objetivos institucionales y en el mediano plazo, la consolidación de la cultura organizacional.

El proceso inicia con la planeación y definición de las acciones de comunicación interna, teniendo como insumo las solicitudes de comunicación o la identificación de necesidades de las diferentes áreas; continúa con la asesoría y desarrollo de contenidos, mensajes y piezas de comunicación y termina con el seguimiento, control y medición de dichas estrategias.

4. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES

- **Comunicación:** Es un proceso adelantado entre sujetos o grupos humanos en un contexto particular, que permite intercambiar significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas. Desde siempre el hombre ha sentido la necesidad de relacionarse con los demás, por eso ha desarrollado diversas formas de interacción que le han facilitado el intercambio de información, conocimiento, costumbres, ideas y sentimientos, con el fin de organizarse y constituirse culturalmente.
- **Comunicación pública:** Las instituciones del Estado Colombiano desarrollan acciones,



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 9 de 43

proyectos y actividades atravesadas por la gestión pública y en muchas ocasiones por las comunidades, como es el caso de los presupuestos participativos. La comunicación pública debe velar porque se presente y discuta a través de los medios institucionales, alternativos y demás, los temas de interés colectivo que involucran a la sociedad a la que se está planteando un modelo de gobierno o un Plan de Desarrollo. Implica, en este sentido, que la comunicación pública muestre los avances, rendiciones de cuentas y procesos públicos de información y los posibilite de la misma forma a la comunidad para poder tener la mayor transparencia posible.

- **Procesos de comunicación interna y externa:** son momentos de la comunicación desarrollada desde una institución pública, privada o mixta. Estos se adelantan para construir flujos de información y estrategias para definir el tipo de comunicación que se implementará en la organización (horizontal, vertical, ascendente, descendente) y se lleva a cabo a través de planes de acción comunicativos.
- **Periodismo y/o comunicación institucional:** son estrategias llevadas a cabo dentro de una institución para desarrollar procesos de comunicación interna y externa, medios de comunicación y elaboración de la información en distintos soportes y formatos. Su función es mantener el flujo de la comunicación para el buen mantenimiento de una organización y producir información para difundir y democratizar lo institucional.
- **Medios de comunicación:** son dispositivos socioculturales que se desarrollan en un tiempo y espacio determinado. En esa medida, su forma de realización, la producción de contenidos, el énfasis que proponen y el impacto que generan, depende del contexto, la tradición e instituciones y personas que los lleven a cabo. Dentro de los medios están: la prensa, radio, televisión, las redes sociales y las nuevas plataformas, streaming que hoy son considerados medios de comunicación digitales.
- **Cultura de la información:** práctica del registro permanente y sistemático de aquello que es susceptible de ser convertido en información. También es la dinámica que se genera al presentar de forma permanente lo que acontece en un lugar o institución y que es registrado por los medios encargados para eso. De esa forma se crean las condiciones para construir un hábito de consumo y de recepción de la información.
- **Producción de la información:** es el proceso mediante el cual se decide qué información se realizará y que se publicará por los medios de comunicación para la recepción pública.
- **Redes sociales:** son medios de comunicación utilizados de forma digital para circular información de manera pública y masiva.
- **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.



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 10 de 43

- **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 elementos distintivos, 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

5. POLITICAS DEL PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES

5.1. POLÍTICA DE COMUNICACION INTERNA: La comunicación del Municipio de Armenia estará caracterizada por el fortalecimiento del sentido de pertenencia y la búsqueda constante de relaciones de diálogo y colaboración mutua entre los servidores públicos, sin perjuicio de la jerarquización propia de la estructura organizacional mediante la implementación del Modelo de Comunicación Pública Organizacional e informativa.

5.2. POLÍTICA DE COMUNICACION EXTERNA: Difundir la gestión institucional y desarrollo organizacional mediante la implementación de estrategias de comunicación, haciendo uso adecuado de la imagen corporativa y las tecnologías de la información y las comunicaciones, para proveer en forma oportuna, eficiente y transparente la información como mecanismo de participación ciudadana en los procesos de la administración, también dando una buena atención a los eventos oficiales y protocolarios con el fin de generar acercamiento asertivo del Municipio con la Comunidad cuidando siempre la imagen de la Administración.

6. PRINCIPIOS Y VALORES DEL PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES

6.1. PRINCIPIOS PARA EL EJERCICIO DE COMPETENCIAS:

- **Coordinación:** El municipio de Armenia, al momento de ejercer sus competencias y sus responsabilidades, conciliará su actuación con la de otras entidades estatales de diferentes niveles.



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 11 de 43

- **Concurrencia:** Cuando el Municipio y otras entidades estatales de diferentes niveles tengan competencias comunes sobre un mismo asunto, se deberán realizar convenios o usar cualquiera de las formas asociativas previstas en la ley orgánica de ordenamiento territorial para evitar duplicidades y hacer más eficiente y económica la actividad administrativa.
- **Complementariedad:** Para complementar o perfeccionar la prestación de los servicios a su cargo y el desarrollo de proyectos locales, el Municipio podrá hacer uso de mecanismos de asociación, cofinanciación y/o convenios.
- **Eficiencia:** El Municipio garantizará que el uso de los recursos públicos y las inversiones que se realicen en su territorio produzcan los mayores beneficios sociales, económicos y ambientales.
- **Responsabilidad y transparencia:** Armenia asumirá las competencias a su cargo, previendo los recursos necesarios sin comprometer la sostenibilidad financiera, garantizando su manejo transparente.
- **Planeación:** Se promoverá el control de las actuaciones de la Administración por parte de los ciudadanos a través de ejercicios que los involucren en la **planeación**, ejecución y rendición final de cuentas, como principio de responsabilidad política y administrativa de los asuntos oficiales, a fin de prevenir la ocurrencia de actos de corrupción relacionados con la ejecución del presupuesto y la contratación estatal.
- **Participación:** La Administración municipal garantizará el acceso de los ciudadanos a lo público, a través de la concertación y cooperación, para que tomen parte activa en las decisiones que inciden en el ejercicio de sus derechos y libertades políticas, con arreglo a los postulados de la democracia participativa, vinculando activamente en estos procesos a particulares, organizaciones civiles, asociaciones y grupos de acción comunal.

6.2. PRINCIPIOS DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA:

- **Eficacia:** El Municipio determinará con claridad la misión, propósito y metas de cada una de sus dependencias y entidades; definirá al ciudadano como centro de su actuación dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de sus servicios y establecerá rigurosos sistemas de control de resultados y evaluación de programas y proyectos.
- **Eficiencia:** El Municipio deberá optimizar el uso de los recursos financieros, humanos y técnicos, definirá una organización administrativa racional que le permita cumplir de manera adecuada las funciones y servicios a su cargo, creará sistemas adecuados de información, evaluación y control de resultados, y aprovechará las ventajas comparativas que ofrezcan otras entidades u organizaciones de carácter público o privado. En desarrollo de este principio, establecerá los procedimientos y etapas estrictamente necesarios para asegurar el cumplimiento de las funciones y servicios a cargo del municipio, evitar dilaciones que retarden el trámite y la culminación de las actuaciones administrativas o perjudiquen los intereses del municipio.
- **Publicidad y transparencia:** Los actos de la administración municipal son públicos y es obligación de la misma facilitar el acceso de los ciudadanos a su conocimiento y fiscalización, de conformidad con la ley.
- **Moralidad:** Las actuaciones de los servidores públicos del municipio deberán regirse por la ley y la



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 12 de 43

ética propias del ejercicio de la función pública.

- **Responsabilidad.** La responsabilidad por el cumplimiento de las funciones y atribuciones establecidas en la Constitución y en la ley, será de las respectivas autoridades municipales en lo de su competencia. Sus actuaciones no podrán conducir a la desviación o abuso de poder y se ejercerán para los fines previstos en la ley.
- **Imparcialidad.** Las actuaciones de las autoridades y de los servidores públicos municipales se regirán por la Constitución y la Ley, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación.
- **Sostenibilidad:** El Municipio como entidad territorial, en concurso con la nación y el departamento, buscará las adecuadas condiciones de vida de su población. Para ello adoptará acciones tendientes a mejorar la sostenibilidad ambiental y la equidad social; propiciando el acceso equitativo de los habitantes de su territorio a las oportunidades y beneficios de desarrollo; buscando reducir los desequilibrios; haciendo énfasis en lo rural y promoviendo la conservación de la biodiversidad y los servicios ecosistémicos.
- **Asociatividad:** Las Autoridades municipales, con el fin de lograr objetivos de desarrollo económico y territorial, propiciarán la formación de asociaciones entre las entidades territoriales e instancias de integración territorial para producir economías de escala, generar sinergias y alianzas competitivas. Así mismo, promoverá la celebración de contratos plan y alianzas publico privadas para el desarrollo rural.
- **Economía y buen gobierno:** El Municipio buscará garantizar su autosostenibilidad económica y fiscal y deberá propender por la profesionalización de su administración, para lo cual promoverá esquemas asociativos que privilegien la reducción del gasto y el buen gobierno en su conformación y funcionamiento.

6.3. VALORES DEL PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES

Los valores referentes en el presente Plan Estratégico de Comunicaciones son los contemplados en la ley 1801 de 2016 la cual relaciona las reglas mínimas de comportamiento social que deben acatar y respetar las personas residentes en Colombia para fortalecer la cultura ciudadana.

7.IDENTIDAD INSTITUCIONAL

En virtud de la ley 2345 de 2023 - *Por medio de la cual se implementa el manual de identidad visual de las entidades estatales, se prohíben las marcas de gobierno y se establecen medidas para la austeridad en la publicidad estatal*, tiene como objeto: "establecer medidas que permitan unificar la imagen de las entidades estatales a través de la implementación del Manual de Identidad Visual, prohibiendo las marcas de gobierno con el fin de impedir que se pierda la identidad institucional, además de establecer medidas que permitan la austeridad en la publicidad estatal.

En su artículo 2 el municipio de Armenia (Q) es destinatario de dicha norma, por ende, se encontró en la obligación legal de adoptar el Manual de Identidad Visual dentro de los seis meses siguientes a la vigencia de la respectiva ley, a su vez, en su Artículo 3 se define el Manual de Identidad Visual en los siguientes términos: Manual de

	<p align="center">PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027</p> <p align="center">Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional</p>	Código: M-DF-PFO-001
		Fecha: 28/01/2025
		Versión: 001
		Página 13 de 43

Identidad Visual: Documento que contiene los elementos esenciales de la identidad estatal. Dentro del mismo aparecen la marca, el color institucional, las aplicaciones visuales y recomendaciones para el uso de la identidad.

En concordancia con los principios constitucionales y legales de moralidad administrativa, eficiencia, economía, procurando la efectivización de los fines dispuestos en el marco normativo para la entidad, de cara a la austeridad del gasto público, el Alcalde Municipal de Armenia adopto dicho manual mediante el decreto 672 del 30 de abril de 2024 publicado en la gaceta Municipal no.2957 de la misma fecha.

En dicho Manual se contempla la imagen como la proyección de la identidad de la Administración Municipal como un todo, la comunicación que en este caso se debe gestionar, está direccionada a visibilizar una multiplicidad de actos que se integran en la mente de los públicos externos. así que esta línea no solo depende de la planeación estratégica, sino también de otros aspectos que muchas veces se presentan sin intención comunicativa; Por ello se realizó un trabajo comunicacional y publicitario para generar unos rasgos de identificación unánimes para el Municipio de Armenia constituyendo de esta manera una marca institucionalizada como se muestra a continuación en sus dos versiones:



Imagen N° 1 logo identidad de la Alcaldía de Armenia

7.1. CONSTRUCCIÓN DEL MANUAL DE IDENTIDAD VISUAL

El Manual de Identidad Visual de la Alcaldía de Armenia es una herramienta de gestión que permite contar con una presentación unificada en criterios, en cuanto al uso de sus símbolos y signos visuales.

Es importante seguir las pautas reflejadas en este manual de manera consistente con el fin de evitar desviaciones y usos incorrectos que generen impresiones o imágenes no deseadas de la Administración.

Su correcta aplicación aporta a la construcción de una buena relación con todos los públicos y se convierte en un instrumento práctico de fortalecimiento de la identidad institucional. Por supuesto, la responsabilidad de una buena relación con los públicos no descansa sólo en su imagen visual, es el resultado de la coherencia entre las actitudes y comportamientos de los miembros de la administración y lo que el público recibe a través de las imágenes.

	<p align="center">PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027</p> <p align="center">Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional</p>	Código: M-DF-PFO-001
		Fecha: 28/01/2025
		Versión: 001
		Página 14 de 43



Imagen

N° 2 logo identidad de la Alcaldía de Armenia, sobre fuentes de correcta utilización

Esta es la única aplicación de color permitida, la marca nunca debe usarse en otro color al que aquí se especifica.

<p>C: 85.38 M: 19.02 Y: 100 K: 5.19 R: 7 G: 137 B: 48 HEXA: 078930</p>	<p>C: 55.99 M: 45.4 Y: 44.89 K: 32.68 R: 102 G: 102 B: 102 HEXA: 666666</p>	<p>C: 68 M: 59 Y: 57 K: 66 R: 51 G: 51 B: 50 HEXA: 333332</p>
--	---	---

Imagen N° 3 la marca de la Alcaldía de Armenia, debe tener un contraste óptimo

La marca siempre debe tener un contraste óptimo en cualquier material en el que se vaya a usar:



	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027 Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional	Código: M-DF-PFO-001
		Fecha: 28/01/2025
		Versión: 001
		Página 15 de 43



imagen N° 4 logo identidad de las Secretarías y Departamentos Administrativos, de la Alcaldía de Armenia

Solo se permite esta aplicación de las Secretarías junto a la marca Alcaldía para los oficios institucionalizados. Ninguna Secretaría u oficina tiene autorización para manejar su nombre con propósitos de destacar en los diferentes materiales publicitarios creados desde la Administración.

Material digital



Materiales impresos y bordados



	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027 Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional	Código: M-DF-PFO-001
		Fecha: 28/01/2025
		Versión: 001
		Página 16 de 43

imagen N° 5 logo identidad de la Alcaldía de Armenia con sus especificaciones para ser utilizadas en diferentes tipos de formatos

En ningún caso, la marca podrá reproducirse en un tamaño menor al que aquí se especifica. Esto con el propósito de respetar su correcta legibilidad.



imagen N° 6 logos identidad que NO deberán ser usados de la Alcaldía de Armenia

Estas son algunas de las aplicaciones que NO están permitidas en el manejo de la marca. Cualquier aplicación ajena a este apartado, debe ser consultada y aprobada por parte de la oficina de Comunicaciones de la Alcaldía de Armenia.



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 17 de 43



imagen N° 7 Sistema iconográfico para cada Secretaría y Departamento Administrativo identidad de la Alcaldía de Armenia

Se crea un sistema iconográfico para cada Secretaría donde destaca su actividad principal, integrándose a un color único. El nombre de la Secretaría siempre debe estar ubicado al costado izquierdo en tipografía LATO MEDIUM. No se deben alterar ni cambiar los íconos ni los colores.

Esta aplicación es funcional solo para la señalética dentro de la Administración. Ninguna Secretaría ni oficina puede hacer uso individual de este material sin tener previa autorización por parte de la oficina de Comunicaciones.

	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027 Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional	Código: M-DF-PFO-001
		Fecha: 28/01/2025
		Versión: 001
		Página 18 de 43



imagen N° 8 Sistema Señalética de la Alcaldía de Armenia

8. ESTRATEGIA GENERAL PARA DESARROLLAR LA COMUNICACIÓN DEL MUNICIPIO DE ARMENIA

Este Plan Estratégico de Comunicaciones tiene entonces como propósito ser el documento rector que orienta y establece los lineamientos para la formulación de las políticas, directrices, protocolos, criterios de evaluación y seguimiento, así como de articulación institucional requeridos para asesorar, formular, diseñar, planear y ejecutar las estrategias, acciones, productos, contenidos, eventos, certámenes y dinámicas de comunicación institucional, externa, protocolo, de relacionamiento y gestión de públicos, así como el manejo de crisis, acorde con los elementos del manual de identidad y el direccionamiento estratégico, a fin de generar dinámicas de comunicación caracterizadas por la calidad y excelencia, y con ello coadyuvar con la gobernabilidad de la ciudad, contribuyendo a la gobernanza y generando consensos, confianza y cercanía, a la vez que se promueve la participación y la movilización ciudadana en torno a los programas y proyectos de la administración municipal formulados en el Plan de Desarrollo Armenia con más oportunidades 2024 – 2027. Por lo expuesto este plan será la ruta difusora del pensamiento, acción y ejecución del mandato constitucional en cabeza del alcalde local, plasmados en el programa de gobierno y el plan de desarrollo del municipio y validados en la gestión diaria que enmarca su periodo legal como gobernante de los armenios.



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 19 de 43

• ¿QUÉ COMUNICAR?

Dentro de la línea informativa institucional, se comunica todo el acontecer del gobierno local, ejecuciones, campañas, eventos, contingencias, programas sociales, anuncios y contenidos diferenciales. A través de las estrategias planteadas en el proyecto de la oficina de comunicaciones y sus canales de comunicación; allí se dan a conocer las acciones, metas, proyectos y todo el actuar enmarcado dentro de la administración municipal y que se considera de interés general para la opinión pública y la ciudadanía.

MENSAJES A COMUNICAR

Proyectos de Infraestructura

Informar sobre los proyectos de infraestructura en curso y próximos en la ciudad, destacando cómo mejorarán la calidad de vida de los ciudadanos y promoverán el desarrollo económico local.

Programas Sociales o Responsabilidad Social

Comunicar los programas y servicios sociales disponibles para los ciudadanos, como programas de ayuda alimentaria, ancianos, mascotas, niños, apoyo a grupos vulnerables y actividades recreativas para todas las edades.

Eventos y Actividades

Anunciar eventos y actividades organizadas por la alcaldía, como ferias culturales, festivales, jornadas de limpieza y actividades deportivas, para promover la participación ciudadana y fortalecer el sentido de pertenencia.



Medio Ambiente y Sostenibilidad

Sensibilizar sobre la importancia de la protección del medio ambiente y promover iniciativas de sostenibilidad, como programas de reciclaje, cuidado de parques y áreas verdes, y fomento de la movilidad sostenible.

Seguridad Ciudadana

Informar sobre medidas y acciones para mejorar la seguridad ciudadana, como programas de prevención del delito, instalación de cámaras de vigilancia y patrullaje policial, para garantizar un entorno seguro para todos los ciudadanos.

Participación Ciudadana

Invitar a los ciudadanos a participar activamente en la toma de decisiones locales, proporcionando información sobre cómo pueden involucrarse, expresar sus opiniones y contribuir al desarrollo de la ciudad.

• ¿CUÁNDO COMUNICAR?

La comunicación, a los diferentes públicos, debe de ser eficaz, pertinente, verídica y transparente siempre que sea necesario transmitir un mensaje a la comunidad o a nivel interno. El cuándo comunicar es un deber diario (24/7) dada la razón de ser de la entidad, por la importancia y el impacto que se genera en la sociedad a través de los diferentes programas y proyectos que se lideran desde este gobierno local.

• ¿CÓMO COMUNICAR?

La difusión de la información y contenidos diversos que se emanan dentro de las diferentes dependencias



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 20 de 43

de la administración municipal se da a conocer al público de forma clara a través de los canales dispuestos para tal fin avalados por el manual de identidad visual adoptado por el Municipio de Armenia en el Manual de Identidad Visual: redes institucionales (Facebook, Cuenta de X, Instagram, YouTube, página web, boletines de prensa internos y externos, comunicados internos y externos, historias en redes sociales, grupos internos de difusión vía WhatsApp, entre otros).

- **Desarrollo y programación de contenido:** Crear contenido relevante y atractivo para cada canal de comunicación, incluyendo noticias, videos, infografías y testimonios de ciudadanos, que informen sobre las actividades y logros de la alcaldía.
- **Interacción con la ciudadanía:** Fomentar la participación ciudadana a través de encuestas en línea, sesiones de preguntas y respuestas en redes sociales, reuniones comunitarias o con grupos específicos y consultas sobre decisiones importantes. Presencia en redes sociales.
- **Campañas de sensibilización:** Realizar iniciativas pedagógicas sobre aspectos de ciudad.
- **Gestión de crisis:** El propósito es establecer el manejo de situaciones imprevistas o emergencias, proporcionando información clara y precisa a la ciudadanía y coordinando con otras entidades de respuesta.
- **Presencia en eventos locales:** Participar en eventos locales, festivales y ferias para interactuar directamente con los ciudadanos, compartir información sobre proyectos municipales y escuchar sus inquietudes y sugerencias.
- **Capacitación de personal:** Capacitar al personal de la alcaldía en habilidades de comunicación efectiva, incluyendo manejo de redes sociales, relaciones con los medios y comunicación interpersonal, para garantizar una ejecución coherente de la estrategia.
- **Selección de canales de comunicación:** Utilizar una variedad de canales de comunicación para llegar a las audiencias objetivo, incluyendo redes sociales, sitio web oficial, boletines, medios de comunicación locales, reuniones comunitarias y eventos públicos.
- **Monitoreo y evaluación:** Establecer indicadores de desempeño para evaluar la efectividad de la estrategia de comunicaciones, incluyendo el alcance de los mensajes, la participación ciudadana y la percepción pública de la alcaldía.

POLITICA OPERATIVA	RESPONSABLE	ORIENTACION
RELACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN La relación de la Alcaldía Municipal de Armenia con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y estará basada en principios de veracidad, libertad y publicidad, buscando establecer con ellos unas relaciones de cooperación bilateral que garanticen un adecuado nivel de confianza e imparcialidad de suministro de información a todos	COMUNICACIONES Y PROTOCOLO	<ul style="list-style-type: none">• La Oficina de Comunicaciones será la responsable de coordinar todo lo relacionado con la expresión de la Entidad y sus voceros frente a los medios de comunicación, gestionando los posibles contactos entre periodistas y funcionarios para formalizar y establecer relaciones de confianza y cooperación bilateral.• El suministro de información a los medios de comunicación se hará en igualdad de condiciones permitiendo el acceso a la misma sin preferencias especiales por ninguno de ellos cuando haya información



**PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO
MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027**

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 21 de 43

los medios masivos en igualdad de condiciones de acceso y oportunidad.

noticiosa que divulgar.

- La Oficina de Comunicaciones estará dispuesta y abierta a los requerimientos de los periodistas y los medios de comunicación para colaborarles en la consecución de la información verídica y oportuna.

VOCEROS

La Entidad tendrá voceros institucionales en los temas estratégicos y críticos de su gestión sobre los cuales deba expresarse en los medios y ante los diferentes auditorios y escenarios.

ALCALDE, ASESORES DE DESPACHO, SECRETARIOS DE DESPACHO, DIRECTORES DE DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS, JEFES DE OFICINA, LIDERES DE PROCESOS.

- El Alcalde Municipal de Armenia será el principal vocero. Asesores de Despacho, Secretarios de Despacho, Directores de Departamentos Administrativos, Jefes de Oficina, Líderes de procesos, serán voceros en los temas que sean de competencia de su dependencia, quienes verificarán la información antes de dar cualquier declaración y no emitirán información dudosa o para la cual no hayan sido autorizados previamente.

- En circunstancias extraordinarias y cuando sea expresamente autorizado por el Alcalde, delegará dicha función en el funcionario directamente implicado en el proceso a divulgarse, teniendo muy presente que el funcionario representante tenga dominio del tema, seguridad para enfrentar medios de comunicación y fluidez verbal. • Los voceros designados tendrán la competencia de expresarse en los temas que sean de su conocimiento y dominio; en ningún caso en otro tema de la gestión administrativa que no haya sido delegado o autorizado.

- Los voceros institucionales acatarán los criterios de manejo de la información, cuidado de la imagen corporativa y niveles de confidencialidad.

- Los voceros oficiales o designados verificarán la información antes de dar cualquier declaración respecto a un tema determinado y no emitirán información dudosa o para la cual no hayan sido autorizados previamente.

- Las declaraciones en medios masivos de comunicación o en espacios públicos que hagan los voceros institucionales, deben ir siempre en beneficio de la imagen institucional de la Entidad.



**PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO
MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027**

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 22 de 43

		<ul style="list-style-type: none"> • Los funcionarios públicos darán prelación en la entrega de la información institucional a los periodistas que cubren las fuentes que ellos trabajan, para que sea la misma Alcaldía la que ofrezca la información de primera mano como fuente principal y generadora de las acciones institucionales y no primero a los medios de comunicación externos. • Se tendrá como fuente oficial para brindar información las redes sociales que llevan por nombre Alcaldía de Armenia. En caso de que una unidad administrativa, tengan una red social activa, deberá ceñirse a los lineamientos de la Oficina de Comunicaciones y será la responsable del contenido que allí se publique el cual solo deberá ser institucional. • A la hora de las declaraciones deben tener en cuenta: no utilizar gafas oscuras, no consumir chicle, estar preparados con la declaración, no dar datos de cifras o conceptos erróneos, las declaraciones deben ser concisas, puntuales, no políticas, muy apegados a los hechos y deben ser institucionales sin hablar en primera persona, en los eventos se debe evitar el uso excesivo del celular.
<p>COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD</p> <p>La comunicación con la comunidad se realizará bajo los principios de respeto, integridad y equidad, garantizando la prestación de un servicio y atención de excelente calidad a la ciudadanía.</p>	<p>COMUNICACIONES (solo componente estratégico de comunicación de lo) PLANEACION (Responsable de la organización de las Rendiciones de Cuentas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Para dar cumplimiento a los principios de publicidad y transparencia, la Alcaldía Municipal informará periódicamente a la ciudadanía sobre los resultados de su gestión en diferentes medios y canales de comunicación. • Se establecerán espacios planificados y periódicos a manera de Rendiciones de Cuentas a cargo de la Secretaría de Planeación, con el fin de dar cuenta y rendir informes a la ciudadanía acerca de la gestión que se adelante en la Entidad. • Se publicarán los resultados de la gestión pública en los medios y publicaciones propias de la Alcaldía Municipal y en los medios masivos de comunicación.
<p>FLUJOS DE COMUNICACIÓN</p> <p>La comunicación en la Alcaldía</p>	<p>COMUNICACIONES Y PROTOCOLO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El plan estratégico de comunicaciones de la Alcaldía Municipal se divulgará a todos los niveles de la Entidad, a través de los medios y

	<p align="center">PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027</p> <p align="center">Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional</p>	Código: M-DF-PFO-001
		Fecha: 28/01/2025
		Versión: 001
		Página 23 de 43
<p>Municipal de Armenia deberá garantizar el flujo ascendente, descendente, cruzado y horizontal de la información para propiciar la toma acertada de decisiones, mediante canales de comunicación permanentes que transmitan la información necesaria.</p>		<p>canales internos oficiales, teniendo en cuenta su relevancia e incidencia en los procesos administrativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Entidad publicará periódicamente en el portal web los comunicados de prensa, banner con información importante y de interés para la comunidad, para manejar procesos de total transparencia y pulcritud administrativa.

9.EJECUCION ESPECIFICA DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

9.1. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA:

La comunicación organizacional estará caracterizada por el fortalecimiento del sentido de pertenencia y la búsqueda constante de relaciones de diálogo y colaboración mutua entre los servidores públicos sin perjuicio de la jerarquización propia de la estructura organizacional mediante la implementación de adecuados modelos de Comunicación Pública Organizacional e informativa buscando así los objetivos que se relacionan a continuación:

- Mejorar el flujo de información entre las distintas áreas de la Alcaldía.
- Fomentar un sentido de pertenencia y compromiso en los funcionarios públicos.
- Aumentar la eficiencia en la coordinación de proyectos y programas.
- Promover una comunicación abierta entre empleados y directivos.

La gestión de comunicación en el Municipio de Armenia Quindío propenderá por el conocimiento e interiorización del Plan de Desarrollo y los objetivos institucionales por parte de los servidores y funcionarios públicos para su comprensión y aplicación en la práctica diaria para lo que se trabajará en la transparencia y la accesibilidad en la información:

- **Intranet actualizada:** La correcta implementación de la plataforma interna donde los empleados puedan acceder fácilmente a documentos, normativas, y actualizaciones sobre las actividades de la Alcaldía.(esta plataforma es operada por la Secretaria TIC del Municipio de Armenia)
- **Boletín interno mensual:** Incluir actualizaciones sobre proyectos, logros, y cambios dentro de la organización.(Este boletín se realizara una vez al mes por Comunicaciones y protocolo en compañía del Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional, quienes consolidaran la información interna relevante que reporte cada una de las dependencias del Municipio , dicho reporte deberá ser suministrado dentro de los 5 primeros días de cada mes a través de correo electrónico institucional al

	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027 Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional	Código: M-DF-PFO-001
		Fecha: 28/01/2025
		Versión: 001
		Página 24 de 43

Departamento administrativo de Fortalecimiento Institucional)

- Campañas Institucionales internas:** Campañas desarrolladas en pro de los servidores y funcionarios públicos del Municipio de Armenia. (estas campañas se promocionarán a través de piezas graficas y/o circulares y/o grupo de WhatsApp (gestores de integridad) una a la vez al mes por el Departamento administrativo de Fortalecimiento Institucional quien entregara dentro de los 10 días hábiles de cada mes a la oficina de Comunicaciones y Protocolo para la respectiva revisión y aprobación del montaje publicitario)
- Cartelera, mural o tablero digital:** Esta cartelera se dispondrá para publicar la información relevante cuando sea necesario como las políticas, valores, reglamentos, la misión, la visión, notificaciones por aviso, cronogramas, eventos oficiales, entre otros importantes temas. El sistema de carteleras internas ubicadas en sitios estratégicos de la Entidad se utilizará para socializar los informes y noticias generadas por la prensa regional y nacional, así mismo como información general de interés específico para los funcionarios y el público en general. (Estas carteleras se deben encontrar en todas las dependencias del Municipio de Armenia en donde cada una tendrá un en enlace de calidad encargado de actualizar de manera mensual dicha cartelera y enviará al correo institucional de Comunicaciones y protocolo la información que se encuentra publicada con el respectivo registro fotográfico)
- Tableros de anuncios digitales:** Instalar pantallas en áreas comunes que muestren noticias relevantes para el personal, recordatorios de eventos importantes y reconocimientos a empleados destacados.

9.1.2. Canales de Comunicación Interna:

- Correo electrónico corporativo:** Un medio para el envío de noticias formales, actualizaciones, y recordatorios importantes.
- Intranet:** Principal repositorio de información interna, con un foro de discusiones y noticias.
- Reuniones virtuales/presenciales:** Utilizando plataformas como Zoom o Teams para garantizar la participación de todos.
- Grupos de WhatsApp o Telegram (para notificaciones rápidas):** Para mensajes urgentes o recordatorios cortos.

9.2. ESTRATEGIA PARA DESARROLLAR LA COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación con la comunidad se hará en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio a la ciudadanía, mediante la ejecución de los procesos comunicacionales que permitan prestar una atención íntegra, respetuosa y equitativa al ciudadano y que garantice que la comunicación externa y la rendición de cuentas sean los ejes fundamentales sobre los cuales se dé cumplimiento con



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 25 de 43

la garantía de los derechos humanos y la construcción de la paz. Se contará con mecanismos de acercamiento a la comunidad que permitan el mejoramiento en el servicio prestado ampliando el conocimiento acerca de las necesidades de la comunidad con respecto a la labor de la Administración. Ellos son:

- **Correos electrónicos institucionales:** se envía y se recibe información de interés para la comunidad en general, sobre los servicios de la entidad. generalmente el envío de esta información se realiza a grupos que previamente se han caracterizado o a entidades con las cuales ya se han establecido otros canales de comunicación. (La responsabilidad de este canal es de cada dependencia del Municipio de Armenia según la asignación de cada uno de los correos electrónicos institucionales realizada por la Secretaria TIC)
- **Portal Web www.armenia.gov.co:** La Entidad publicará periódicamente en la página web los boletines de prensa, información específica sobre cada Área, banner con información importante y de interés para la comunidad, informes, entre otros. Esta página Web sirve para manejar procesos de total transparencia y pulcritud administrativa. (La responsabilidad de este canal además de ser de la secretaria TIC quien tiene a cargo el dominio de la página web, es de cada una de las dependencias quienes deben de tener actualizados los contenidos del micrositio asignado con las acciones que se encuentren ejecutando en el momento dicha actualización se debe realizar de manera mensual)
- **Perfiles institucionales del Municipio de Armenia en las redes sociales:** La Alcaldía Municipal de Armenia cuenta con una Fanpage en la red social de Facebook, así como con perfiles oficiales en YouTube, X e Instagram. La intención de estas redes, es comunicar de forma masiva e inmediata toda información de la entidad en tiempo real, además de alimentarla de otros temas relacionados con la gestión pública municipal que mantenga la atención de sus seguidores. Su propósito comunicativo es llegar a más población y así lograr una mayor visibilidad de la imagen y las actividades institucionales. (La supervisión de estos canales la realizara oficina de Comunicaciones y protocolo y solo se podrán utilizar los canales oficiales citados y aprobados en el Manual de identidad visual, en ningún caso, ninguna dependencia de la Administración Municipal de Armenia podrá abrir un perfil ajeno a los ya establecidos para publicar información institucional)

9.2.1. MANEJO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS:

- Relación de la Alcaldía de Armenia con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y estará basada en principios de veracidad y libertad, buscando establecer con ellos relaciones de confianza e imparcialidad, mediante el suministro de información a todos los medios de comunicación en igualdad de condiciones de acceso y oportunidad.
- La oficina Comunicaciones será el canal y dependencia responsable de coordinar todo lo relacionado con la información y distribución de noticias y contenidos oficiales de la Administración Municipal y sus voceros frente a los medios de comunicación.



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 26 de 43

- La pauta institucional se adjudicará de acuerdo con los criterios técnicos definidos por la Administración Municipal se tendrán en cuenta factores que garanticen el mayor impacto en el público estratégico al cual está destinada.
- A través del uso de esta pauta institucional, se busca que los medios de comunicación sean aliados informativos para llegar con productos periodísticos de interés e importancia para los ciudadanos de todas las comunas y sectores. En estos, se espera que se difundan contenidos relacionados con la Administración, donde desde esta, se entreguen únicamente los insumos básicos para la realización por parte de los medios.
- Teniendo en cuenta la importancia de los medios de comunicación aliados, tanto en formatos tradicionales (impresos, televisión y radio) como emergentes, serán estos los encargados de la realización, de forma diversa, de productos de suma importancia periodística para la Administración, como: perfil, crónica, reportaje, documental, artículo de opinión, entrevista, y columna.
- El papel de la Oficina de Comunicaciones será únicamente el de mediador o enlace entre los medios de comunicación y las personas de las que debe salir la información, sean Secretarios de Despacho, líderes comunales, ediles, comunidad impactada y ciudadanía en general.
- Cabe aclarar que la información e insumos suministrados por la Administración Municipal, a través de la Oficina de Comunicaciones, serán enviados de forma igualitaria a todos los medios de comunicación, esperando que estos, haciendo uso de su criterio periodístico, sean quienes produzcan los contenidos y los adapten a los formatos tradicionales o emergente como los digitales, siendo inherente el objetivo de informar a las personas.
- El señor alcalde será el principal vocero de la Administración Municipal de Armenia, quien de acuerdo con la trascendencia del tema se desprende una cadena de delegados, pasando por los asesores de Despacho, secretarios de despacho, directores de departamento, jefes de oficina hasta los coordinadores de los programas que pretenden promulgarse.
- En caso de tratarse de un tema de carácter técnico u operativo el secretario, gerente o directivo definirá a criterio propio quien es el funcionario más adecuado de su equipo de trabajo para hacer las veces de vocero.
- Los voceros designados tendrán la competencia de expresarse en los temas que sean de su conocimiento y dominio; en ningún caso en otro tema de la gestión administrativa que no conozca o maneje.
- Ningún vocero designado ocasionalmente estará autorizado a dar declaraciones en otros temas distintos al tema para el cual fue designado.
- Los voceros institucionales acatarán los criterios de manejo de la información, cuidado de la imagen corporativa y niveles de confidencialidad.
- Los voceros oficiales o designados verificarán la información antes de dar cualquier declaración respecto a un tema determinado y no emitirán información dudosa o para la cual no hayan sido autorizados previamente.
- La gestión de comunicación en la Alcaldía de Armenia enfocará las interacciones con los demás entes del entorno local, departamental, nacional e internacional hacia la construcción de un trabajo concertado y colaborativo con beneficios bilaterales, además de la proyección de la buena imagen institucional.
- Permitir una visibilidad del ejercicio de la función pública en el ámbito interno y externo,



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 27 de 43

específicamente con otras entidades del orden público y privado, con el propósito de formar alianzas, convenios y acuerdos que beneficien a la comunidad armenia.

10. INDICACIONES PARA EL MONTAJE DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS

Cada documento oficial de comunicaciones de la Alcaldía de Armenia, dirigido a alguno de los públicos definidos en este Plan Estratégico, deberá ceñirse a las normas éticas, técnicas y estéticas definidas a continuación.

A) BOLETÍN DE PRENSA

Descripción

Medio de comunicación, de emisión diaria, de domingo a viernes digital, con el que se difunden las noticias producidas por la administración municipal.

Marco ético

La información suministrada en este medio es verídica, respetuosa de las diferencias conceptuales, sin vetos ni mordazas, incluyente y que valora las minorías. No se hará apología a actos delictivos, inmorales, discriminatorios, nocivos con el medio ambiente o violentos, y no inducirá una preferencia política o religiosa.

Marco técnico

- Cada boletín debe tener: CABEZOTE, CUERPO, FIRMA Y ANEXOS
- El cabezote: identificado con BOLETÍN DE PRENSA, el nombre del alcalde, las redes sociales, el número de emisión del boletín, la fecha y el rótulo Unidad de Comunicaciones
- El cuerpo: contiene las noticias, fotos, piezas publicitarias,
- Anexos: Audios (ubicados al final), y link de descarga de audios,.
- Los únicos géneros periodísticos utilizados serán la noticia, la crónica, la entrevista y el perfil.
- Cada noticia deberá tener titular, opcional entre título y apoyo en fotografía, gráfico o infografía.
- Titulares centrados, en altas y bajas, negrilla, arial.
- Cuerpo de la noticia, crónica o entrevista justificado
- Entre título justificado a la izquierda
- Fotografías en color, composición horizontal, formato JPG. Resolución 1000 x 668 píxeles.
- Los audios de las fuentes, adjuntos al boletín, deberán exportarse en formato MP3, con una duración recomendada que no supere los dos minutos.
- Los audios no deberán contener preguntas del entrevistador.
- Cada audio deberá identificarse en mayúscula, en el siguiente orden: nombre de la fuente,



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 28 de 43

cargo que ocupa, tema al que se refiere.

Marco estético

- No se deberá opinar, hablar en primera persona o tutear.
- Redactar en párrafos cortos, de no más de 5 líneas.
- Cada noticia deberá tener una extensión máxima de 3 párrafos, a excepción de la noticia principal cuya extensión no tiene límite preestablecido.
- Los nombres de las personas citadas como fuentes deberán escribirse completos, sin antecederles la palabra doctor, salvo que sea profesional de la medicina.
- Las siglas de 4 a más letras deben ir en minúscula, a excepción de la inicial; de 3 o menos en mayúscula sostenida.
- Las cantidades deberán expresarse en número y no en letras, a excepción de los adjetivos uno o una: Tres puntos de información (NO), 3 puntos de información (SI). 1 pasajero (NO), Un pasajero (SI).
- No se utilizará la combinación entre números y letras para expresar una cantidad: \$80 mil (NO), \$80.000 (SI).
- La información horaria se hará de la forma más abreviada posible. 8:00 A. M.
- En el apoyo fotográfico, cuando se incluya varias imágenes, deberá combinarse planos generales con planos de conjunto, planos medios y primeros planos.
- Evitar fotografías de mesas principales en el momento de los himnos. Privilegiar la acción y el movimiento en los protagonistas de las fotografías.

Proceso (PARA BOLETINES DE PRENSA Y COMUNICADOS)

- Se realizará consejo de redacción dos veces al mes con el fin de dar pautas para el desarrollo del producto.
- Diariamente los periodistas le reportarán al editor del Boletín las notas escritas con los respectivos soportes en audio, si lo hay.
- El reportero gráfico (camarógrafo o fotógrafo), previa concertación con el equipo de periodistas suministrará al periodista las fotografías para su nota respectiva o cubrimiento acompañado.
- Diariamente el publicista, previa solicitud del periodista, suministrará las piezas publicitarias requeridas.
- El editor, una vez recibida la información revisará el material y hará a cada periodista las respectivas observaciones. El editor tendrá autonomía para editar o eliminar material periodístico.
- Hecha la primera revisión, el editor deberá enviar el material al profesional especializado de Comunicaciones y protocolo.
- Cumplida la revisión por parte del profesional especializado de Comunicaciones y protocolo se autorizará el montaje y envío del boletín de prensa.

B) COMUNICADO DE PRENSA



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 29 de 43

Descripción

Medio de comunicación, reservado para ampliar y/o comunicar medidas y/o noticias extraordinarias producidas por la administración municipal.

Marco ético

La información suministrada en este medio es verídica, respetuosa de las diferencias conceptuales, sin vetos ni mordazas, incluyente y que valora las minorías. No se hará apología a actos delictivos, inmorales, discriminatorios, nocivos con el medio ambiente o violentos, y no inducirá una preferencia política o religiosa.

Marco técnico

- Cada comunicado debe tener: Cabezote, cuerpo, y anexos
- El cabezote: identificado con la frase “Comunicado de prensa”, fecha y número del comunicado, el nombre de la alcaldía.
- El cuerpo: contiene las noticias, fotos.
- Anexos: Audios (ubicados al final), (con link de descarga, solo de los audios)
- El único género periodístico utilizado será la noticia.
- La noticia deberá tener titular, opcional entre título y apoyo en fotografía, gráfico o infografía.
- Titular centrado, en altas y bajas.
- Cuerpo de la noticia justificado.
- Entre título justificado a la izquierda.
- Fotografías en color, composición horizontal, formato JPG. Resolución 640 x 428.
- Los audios de las fuentes, adjuntos al comunicado, deberán exportarse en formato MP3, con una duración máxima de un minuto. debería ser un solo audio, máximo de un minuto y medio
- Los audios no deberán contener preguntas del entrevistador.
- Cada audio deberá identificarse en mayúscula, en el siguiente orden: nombre de la fuente, cargo que ocupa, tema al que se refiere; separando cada
- componente de la etiqueta con un guión bajo: NOMBRE_CARGO_TITULO AUDIO.

Marco estético

- No se deberá opinar, hablar en primera persona o tutear.
- Redactar en párrafos cortos, de no más de 5 líneas.
- Los nombres de las personas citadas como fuentes deberán escribirse completos, sin antecederles la palabra doctor, salvo que sea profesional de la medicina.



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 30 de 43

- Las siglas lexicalizadas, que no generen confusión por sonar de forma idéntica o parecida a otra expresión o marca, deberán escribirse en altas y bajas, las no lexicalizadas en mayúscula sostenida. Icbf (NO), ICBF (SI); Unesco (SI), UNESCO (NO).
- Cada vez que se cite el nombre del alcalde, deberá hacerse de forma completa (dos nombres y dos apellidos).
- En el apoyo fotográfico, cuando se incluya varias imágenes, deberá combinarse planos generales con planos de conjunto, planos medios y primeros planos.
- Evitar fotografías de mesas principales en el momento de los himnos. Privilegiar la acción y el movimiento en los protagonistas de las fotografías.

C) PROGRAMA DE TELEVISIÓN Y CONTENIDOS DE VIDEO

Descripción

Medio de comunicación en el que se difunden las noticias producidas por la administración municipal.

Estructura.

- **Cabezote:** pieza audiovisual de corta duración que identifica el programa apoyada en la identidad gráfica de la marca Armenia y el municipio de Armenia.
- **Nota institucional:** Pieza audiovisual, de no más de 3 minutos de duración, con voz en off, entrevistas, imágenes de apoyo, música ambiental o descriptiva, créditos y títulos.
- **Cabeza parlante:** Pieza audiovisual, de no más de 3 minutos de duración, sin voz en off, con entrevistas de ciudadanos sin vinculación contractual con la Alcaldía de Armenia, imágenes de apoyo, música ambiental o descriptiva, créditos y títulos.
- **Vox pop:** Pieza audiovisual, de no más de 3 minutos de duración, con presentación, entrevistas, música ambiental o descriptiva, créditos y títulos, sin imágenes de apoyo.
- **Top 5:** Pieza audiovisual, de no más de 3 minutos de duración, con presentación, voz en off, sin entrevistas, con imágenes de apoyo, música ambiental o descriptiva, créditos y títulos.

Marco ético

La información suministrada en este medio es verídica, respetuosa de las diferencias conceptuales, sin vetos ni mordazas, incluyente y que valora las minorías. No se hará apología a actos delictivos, inmorales, discriminatorios, nocivos con el medio ambiente o violentos, y no inducirá una preferencia política o religiosa.

Marco técnico

- Los únicos géneros periodísticos utilizados serán la noticia, la crónica y la entrevista.



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 31 de 43

- Las imágenes deberán estar grabadas en formato full HD, audio máximo a -12.
- Cada noticia deberá entregarse, para su edición, con guión impreso según el siguiente esquema.

FORMATO GUIÓN PROGRAMA TV

NOTA. (TÍTULO DE LA NOTA) Informa. (NOMBRE DEL PERIODISTA)

CINTA 1: (TÍTULO QUE RESUMA LA NOTA)

- off 1 (texto a grabar por el periodista)
- full 4 nombre completo de la fuente, entrevistada cargo o rol de la fuente entrevistada
- Todo el material grabado deberá estar en aspecto 16:9.

Marco estético

- En las noticias no se deberá opinar, hablar en primera persona o tutear.
- En la crónica es permitida la opinión.
- Los nombres de las personas citadas como fuentes deberán escribirse completos, sin antecederles la palabra doctor o especificar la profesión u oficio.
- Cada fuente deberá identificarse según su cargo o rol.
- Las siglas lexicalizadas, que no generen confusión por sonar de forma idéntica o parecida a otra expresión o marca, deberán escribirse en altas y bajas, las no lexicalizadas en mayúscula sostenida. Icbf (NO), ICBF (SI); Unesco (SI), UNESCO (NO).
- Las cantidades deberán expresarse en número y no en letras, excepción de los adjetivos uno o una: Tres puntos de información (NO), 3 puntos de información (SI). 1 pasajero (NO), Un pasajero (SI).
- No se utilizará la combinación entre números y letras para expresar una cantidad: \$80 mil (NO), \$80.000 (SI).
- La información horaria se hará de la forma más abreviada posible. 8:00 A. M. (NO), 8 a. m. (SI)
- Cada vez que se escriba Alcaldía de Armenia, o Alcaldía (refiriéndose a la Alcaldía de Armenia), deberá escribirse en negrilla. En la Alcaldía de Armenia se instalará... (NO), En la **Alcaldía de Armenia** se instalará (SI).
- Cada vez que se cite el nombre del alcalde, deberá hacerse de forma completa (dos nombres y dos apellidos).
- Cuando se utilice la figura de presentador, quien cumpla con esta función deberá vestirse de forma sobria, formal o casual, nunca deportiva. Nunca deberá usar prendas con estampados, o marcas publicitarias diferentes a la marca Alcaldía de Armenia.



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 32 de 43

Procedimiento

- El primer día hábil de cada semana se realizará un consejo de redacción y/o comité general para definir temas y asignar cubrimientos.
- Un día antes de emisión de los contenidos el coordinador revisará el programa para corregir ortografía, verificar continuidad y montaje.
- Será responsabilidad de cada periodista la revisión de sus notas para verificar la pertinencia de las imágenes de apoyo, estructura y montaje.

D) CANALES DE COMUNICACIÓN DIGITAL:

Descripción

Medios digitales de comunicación en red, utilizados para difundir las noticias y contenidos producidos por la administración municipal de Armenia.

Profesional a cargo

Funcionario y/o contratista delegado por el profesional especializado de Comunicaciones y protocolo para la generación, coordinación, publicación y manejo de los contenidos digitales publicados en las diferentes plataformas. esta persona será la encargada de articular los contenidos acordes a la estrategia comunicacional del PEC, su línea retórica, política, de marca e imagen siempre bajo la supervisión y autorización del jefe de prensa.

Marco ético

La información suministrada en cada plataforma digital es verídica, respetuosa de las diferencias conceptuales, sin vetos ni mordazas ni ideología política alguna, incluyente y que incluye los grupos minoritarios de interés. No se hará apología a actos delictivos, inmorales, discriminatorios, nocivos con el medio ambiente o violentos, y no inducirá una preferencia política o religiosa.

COMUNICACIÓN DIGITAL” WHATSAPP”: Medio usado para difundir textos, videos, contenidos y noticias de interés sobre la Alcaldía de Armenia.

Marco técnico

- Permite el envío en tiempo real de archivos, documentos de video, gráficos, audio, texto entre otros.



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 33 de 43

- Los videos deberán estar en una resolución 1920 x 1080 en formato MPG 4.
- Los archivos gráficos y de video deberán ser marcados con las etiquetas: Alcaldía de Armenia, sin lemas, sin eslogan y sin etiquetas o “Hashtag”.
- Solo es permitido por este medio la difusión de campañas publicitarias, informativos, boletines, piezas gráficas, contenido de video y audio previamente revisado y autorizado por el profesional especializado de Comunicaciones.

Marco estético

Cada producto o contenido deberá contener una clara identificación de identidad Alcaldía de Armenia, en los colores, formas y aplicaciones autorizados por la oficina de Comunicaciones de la Alcaldía de Armenia

Procedimiento

- Los contenidos a difundir por medio de este canal deben ser enviados desde la cuenta en WhatsApp autorizada y verificada por el despacho del Alcalde y el profesional especializado de comunicaciones.
- Antes de difundir por medio de este canal, el contenido y el texto deberá someterse a revisión ortográfica y de estilo.

COMUNICACIÓN DIGITAL “YOUTUBE”

Medio usado para difundir videos, contenidos y noticias de interés sobre la Alcaldía de Armenia.

Marco técnico

- La música o melodía usada en cada video deberá ser de uso público o libre de derechos de autor (copyright).
- Los videos deberán estar en una resolución 1920 x 1080 en formato MPG 4.
- Los videos deberán ser marcados con las etiquetas: Alcaldía de Armenia, sin lemas, sin eslogan y sin etiquetas o “Hashtag”.
- Los videos no deberán contener anuncios publicitarios. Solo es permitida la difusión de campañas publicitarias de bien público o sociales.

Marco estético

- Cada video deberá contener una clara identificación de identidad Alcaldía de Armenia, en los colores, formas y aplicaciones autorizados por la oficina de Comunicaciones de la Alcaldía de Armenia



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 34 de 43

Procedimiento

- Los contenidos de esta red deben ser diferenciales a los del resto de las plataformas que maneja la dependencia. su formato permite subir videos más extensos en tiempo y de mejor calidad.
- Antes de publicar en redes sociales, el contenido y el texto deberá someterse a revisión ortográfica y de estilo.

COMUNICACIÓN DIGITAL “FACEBOOK” Medio usado para difundir contenidos, noticias, fotografías, piezas gráficas, videos en diferentes formatos, transmitir en vivo eventos de la Alcaldía de Armenia e interactuar con los ciudadanos en tiempo real.

COMUNICACIÓN DIGITAL “X” Medio usado para difundir contenidos, noticias, apoyadas con imagen y video, de la Alcaldía de Armenia e interactuar con los ciudadanos, trinos estrictamente informativos, no opiniones personales, salvo frases expresadas por el señor (a) alcalde de la ciudad previa aprobación del jefe de prensa.

COMUNICACIÓN DIGITAL “INSTAGRAM” Medio usado para difundir contenidos, noticias, fotografías, piezas gráficas, videos en diferentes formatos, transmitir en vivo eventos de la Alcaldía de Armenia e interactuar con los ciudadanos en tiempo real.

Marco técnico para “FACEBOOK, X E INSTAGRAM”

- En las publicaciones los únicos géneros periodísticos utilizados serán la noticia, la crónica, la entrevista y la interacción con el público.
- Cada publicación, preferiblemente, deberá tener título, copy o pie de foto, apoyo en fotografía, material gráfico en diferentes tamaños, infografía, y/o video.
- Titulares centrados, en negrilla y mayúscula.
- Se deberá responder cada mensaje interno enviado a la fan page, en el menor tiempo posible.

Marco estético

- No se deberá opinar, hablar en primera persona o tutear.
- Redactar un párrafo corto, preferiblemente, de no más de 4 líneas.
- Los nombres de las personas citadas como fuentes deberán escribirse completos, sin antecederles la palabra doctor, salvo que sea profesional de la medicina.
- Las siglas lexicalizadas, que no generen confusión por sonar de forma idéntica o parecida a otra expresión o marca, deberán escribirse en altas y bajas, las no lexicalizadas en mayúscula sostenida. **Icbf (NO), ICBF (SI); Unesco (SI), UNESCO (NO).**
- Las cantidades deberán expresarse en número y no en letras, a excepción de los adjetivos uno o una: **Tres puntos de información (NO), 3 puntos de información (SI). 1 pasajero (NO), Un pasajero (SI).**



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 35 de 43

- No se utilizará la combinación entre números y letras para expresar una cantidad:
- **\$80 mil (NO), \$80.000 (SI).**
- La información horaria se hará de la forma más abreviada posible. **8:00 A. M. (NO), 8 a. m. (SI).**
- Cada vez que se cite el nombre del alcalde, deberá hacerse de forma completa (**dos nombres y dos apellidos**).
- Las notas, producidas por el gobierno nacional, ministerio u entidad pública o empresa privada, deberán firmarse.

E) ACCIONES Y OPERACIONES

Para la producción de cualquier pieza de comunicación, diferente a las ya mencionadas como, por ejemplo: periódico interno, volante o folleto, perifoneo interno, carteleras, etc., se adoptarán las normas éticas, técnicas y estéticas ya descritas.

La oficina de Comunicaciones de la Alcaldía de Armenia, de acuerdo con el talento humano disponible, formalizará las siguientes rutas de trabajo para la producción de las diferentes piezas de comunicación oficial de la Alcaldía de Armenia.

Se establecerán en cada dependencia grupos primarios de apoyo conformados por el jefe inmediato (secretario de despacho) y coordinadores de programas que tengan personal y/o presupuesto a su cargo. Dicho grupo primario asumirá el compromiso de asistir al consejo de redacción con el profesional especializado de comunicaciones para recibir directrices comunicacionales para el desarrollo de temas relevantes de cada dependencia, dichas reuniones quedaran evidenciadas en las actas de reunión de Comunicaciones.

F) COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PERTINENTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Alcaldía de Armenia, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, determinará en la actualización de los manuales de procesos y procedimientos la comunicación interna y externa del sistema, en la cual cada uno de los procesos incluyan qué, cuándo, a quién, cómo y quién comunica.

Cada uno de los procesos determina qué requiere comunicar, siendo diferente para partes internas interesadas, siendo por diferentes métodos de comunicación para diferentes situaciones, pudiendo requerir comunicaciones más formales tales como informes, especificaciones, entre otros.

Para las comunicaciones internas se pueden emplear métodos tales como el contacto diario, reuniones por actividades, por procesos, sesiones informativas, correo electrónico o intranet, como también informes escritos, dependiendo de la naturaleza de la información y la importancia del asunto a comunicar.

	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027 Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional	Código: M-DF-PFO-001
		Fecha: 28/01/2025
		Versión: 001
		Página 36 de 43

Dentro de la matriz de comunicación interna y externa de los procesos pertinentes al sistema de gestión de calidad se debe determinar quién realiza la comunicación y a quién se está comunicando.

La comunicación debe además ser eficaz, en la cual se observe la capacidad de transmitir y recibir información con rapidez y actual sobre ella, construir confianza e identificar oportunidades de mejora.

11) PROTOCOLO INSTITUCIONAL

El protocolo se concibe como el cumplimiento de las normas acostumbradas para las diferentes actividades gubernamentales y sociales que debe tener en cuenta todo funcionario que participe en ellas; el objetivo del protocolo es la organización de los actos, eventos oficiales y ceremonias, de tal manera que, tanto el mandatario, como los invitados, disfruten de la organización y orden de los mismos.

Teniendo en cuenta que el Señor Alcalde es primera autoridad del Municipio y goza de una dignidad especial la cual amerita un acompañamiento y protocolo necesarios para poder llegar a una correcta cercanía con la ciudadanía en los diferentes eventos oficiales que puedan darse tanto dentro como fuera de la Administración Municipal, los cuales deben de cumplir con todas las normas y costumbres protocolarias, cuidando siempre la imagen institucional, publicando de manera asertiva los diferentes logros, proyectos y soluciones a las problemáticas de la comunidad, permitiéndole a la misma sentir su derecho de realizar el debido control a los recursos públicos, teniendo voz en los encuentros con su mandatario, sus asesores, sus directores, secretarios u otros delegados que representen el Municipio de Armenia Quindío, a su vez, resaltando que la actividad de Comunicaciones y protocolo adscrita al Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional es la responsable de la planeación, preparación, organización, ejecución y evaluación de las ceremonias, actos y eventos de carácter protocolario, bajo los lineamientos del Plan de Desarrollo 2024-2027, el Plan Estratégico de Comunicaciones 2024-2027, el Manual de identidad visual y el Manual de Protocolo V1 normalizado por el Sistema de Gestión de Calidad del Municipio a través del formato M-DF-PFO-004, el cual establece las normas para la organización de los eventos de tipo protocolario y condensa el Decreto 086 de 2012 mediante el cual se regulan las distinciones para la exaltación de ciudadanos que brindan su servicio para el bienestar de los mismos y la exaltación de los valores cívicos; también, es tradición otorgar distinciones a entidades que día tras día realizan una ardua labor como lo son el Ejército, la Policía, Entidades de Socorro y Organismos Cívicos, en actos donde el Municipio es convocado a



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 37 de 43

reconocer a algunos integrantes de estos entes; del mismo modo se entregan reconocimientos a personalidades o instituciones que son dignos de exaltar, que han sobresalido y han dejado el nombre de la ciudad en alto, en algunos casos el Municipio reconoce a uno de sus ciudadanos ejemplares con el Cordón Fundadores, así mismo se generan actos de reconocimiento a docentes y estudiantes sobresalientes, por parte de la Secretaría de Educación, y por ilustrar un poco más , en algunas ocasiones se requieren de reconocimientos e incentivos a algunos de los funcionarios de la Alcaldía.

Lo anterior, se soporta en el Decreto Municipal Número 086 del 11 de septiembre de 2012, mediante el cual se crearon condecoraciones, se unificaron y ordenaron las existentes y se facultó a la Administración Municipal para otorgar estos reconocimientos cada vez que los diferentes protagonistas lo ameriten (Cordón de Los Fundadores, Cafetos de Oro, Cruz del Buen Servicio, Mérito Institucional, Orden Ciudad Armenia, Orden Ciudad Milagro, Botones o Escudos de solapa, Veneras, Orden Hipólito Nieto, Orden a la Excelencia, Llaves Honoríficas de la Ciudad, Emblema de Amor a Armenia, placas conmemorativas, merito institucional). Esto, tomando como fundamento el Artículo 315 de la Constitución Política de Colombia que faculta a los alcaldes para reconocer los merecimientos logrados por personas, entidades e instituciones por los servicios que presten a sus comunidades.

OBJETIVO: Definir las normas, reglas y conductas de Protocolo de la Alcaldía, con el fin de dar claridad y cumplimiento del mismo en las actividades, eventos y certámenes programados.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer las funciones del equipo de protocolo de La Alcaldía de Armenia, con el fin de generar eficiencia y oportunidad en las actividades en las que participe el Despacho de la Alcaldía.
- Desarrollar una metodología de trabajo en la planeación y ejecución de las normas de protocolo de la entidad.
- Lograr el mejor desarrollo, alcance en los objetivos planeados y demostrar que la organización es el prelude para hacer unas buenas relaciones públicas.



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 38 de 43

ASESORÍA EN PROTOCOLO

Los eventos oficiales que requieran de un protocolo específico, deben contar con el acompañamiento de la actividad de Comunicaciones y protocolo encargada de la planeación, preparación, organización, ejecución y evaluación de las ceremonias, actos y eventos donde hagan parte el señor Alcalde, sus asesores, sus directores, secretarios u otros delegados que representen el Municipio de Armenia Quindío en encuentros con la comunidad, diplomáticos, representantes de diferentes entidades públicas, gremios, entre otros.

La Asesoría en Protocolo tendrá a su cargo:

- La organización y atención del Protocolo oficial en los actos públicos que se realicen.
- El cuidado y la custodia de las banderas, condecoraciones, distinciones, obsequios, libros de registro de condecoraciones y libros de honor.
- La ordenación y elaboración de las condecoraciones y distinciones, previa aprobación del gasto correspondiente.
- Apoyar la revisión de correspondencia y fechas especiales, para dar respuesta a invitaciones, cartas de felicitación, condolencia, nombramientos, efemérides, entre otros.

LINEAMIENTOS GENERALES

- Solicitar a la oficina de Protocolo el acompañamiento para la organización de los eventos como para el protocolo
- Diligenciar la solicitud en el formato establecido y remitirlo por la intranet institucional a la oficina de protocolo.
- Los eventos deberán informarse por parte de los solicitantes con 10 días hábiles mínimos de anticipación; de tal manera que pueda contarse con el tiempo indispensable para adelantar los respectivos preparativos.
- En el caso de eventos grandes o con requerimientos especiales como solicitudes de instalación de puntos eléctricos externos, tendrán que enviar la solicitud con una anticipación mínima de 15 días hábiles para realizar la articulación con el departamento administrativo de Bienes y Suministros.

Todos los eventos deben tener presente:



**PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO
MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027**

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 39 de 43

- Una persona responsable del evento y un equipo de apoyo logístico
- Nombre del evento
- Cronograma del evento (Fecha, lugar, hora)
- Cronograma de montaje y desmontaje

Etapa 1. Planeación del evento

En esta primera etapa es importante definir ¿Qué tipo de evento queremos hacer?, ¿cómo se realizará el evento?, ¿Qué dependencia lo hace y con qué recursos? Con estos datos claros, comienza un proceso de toma de decisiones y planificación del evento.

El documento como requisito a quien solicite acompañamiento del despacho para los eventos se denomina ficha técnica la cual se encuentra en intranet con la siguiente referencia **R-DF-PFO-001**.

FICHA TÉCNICA PARA SOLICITUD DE EVENTOS		Código: R-DF-PFO-001	
Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional		Fecha: 27/12/2024	Versión: 001
		Página 1 de 2	
NOMBRE DEL SOLICITANTE		FECHA DE SOLICITUD	
DEPENDENCIA SECRETARÍA			
NOMBRE DEL EVENTO			
FECHA DEL EVENTO (DD/MM/AA)		HORA DE INICIO	
		HORA FINALIZACIÓN	
LUGAR DEL EVENTO			
NÚMERO DE ASISTENTES AL EVENTO			
PERFIL DE LOS ASISTENTES AL EVENTO			
MESA PRINCIPAL (Según Precedencia)			
INTERVENCIÓN (Según Precedencia)			
INVITADOS ESPECIALES (diferentes a la mesa principal)			
Orden del día			
Descripción del evento			
Importancia del evento (Para el Alcalde, la Administración, el municipio)			
Datos o situaciones importantes para tener en cuenta			
Contactos importantes			
Momentos con prensa para coordinar temas logísticos y para conocimiento del alcalde			

FICHA TÉCNICA PARA SOLICITUD DE EVENTOS		Código: R-DF-PFO-001	
Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional		Fecha: 27/12/2024	Versión: 001
		Página 2 de 2	
Requerimientos adicionales			
Solicitado por:	Recibido por:		
ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO		
Nombre Cargo Dependencia o Secretaría	Nombre Cargo Dependencia o Secretaría		
<p>IMPORTANTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se deben diligenciar todos los campos del formato además se debe anexar información adicional que considere de importancia para el conocimiento del Alcalde. • Enviar a la dirección de intranet a la oficina de protocolo este formato como mínimo con 10 días hábiles de anticipación al evento. • Si el evento requiere conexiones externas las solicitudes deben realizarse con 15 días hábiles de anticipación al evento. • Diligenciar este formato no es garantía de la asistencia del alcalde al evento 			

Carrera 16 No. 15-28, Armenia Quindío – CAM Piso 4 – Código Postal.630004
Correo Electrónico: comunicaciones@armenia.gov.co



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 40 de 43

Los eventos deberán informarse por parte de los solicitantes con 7 días hábiles mínimos de anticipación; de tal manera que pueda contarse con el tiempo indispensable para adelantar los respectivos preparativos logísticos y remisión de la solicitud al Departamento administrativo de Bienes y Suministros.

En el caso de eventos grandes o con requerimientos especiales como solicitudes de instalación de puntos eléctricos externos, tendrán que enviar la solicitud con una anticipación mínima de 10 días hábiles para realizar la articulación con el departamento administrativo de Bienes y Suministros.

Etapa 2: Desarrollo (Evento)

Para tener en cuenta

- Todo deberá estar listo mínimo una hora antes
- Estar en el montaje del evento con suficiente antelación para resolver los imprevistos en caso de presentarse.
- Verificar los elementos logísticos solicitados en la planeación del evento.
- Coordinar con el presentador o maestro de ceremonias el paso a paso del evento.
- Cuando el Alcalde no pueda asistir a los eventos a los que ha sido invitado, debe delegar en sus asesores según el tema, y es necesario que los comunicadores asignados a esa dependencia los acompañen y ubicar al delegado en la mesa principal o fila de honor.
- Contar con el apoyo del equipo de prensa de la entidad que se encargue de realizar el registro comunicacional del evento y elaborar un boletín de prensa del evento
- Recibir apoyo del equipo de logística de la Alcaldía para efectos de organización, montaje y desarrollo del evento

Etapa 3: Evaluación (Post – Evento)

- Desmontar el evento y asegurarse que todo quede en perfecto estado
- Revisión de inventario. Devolver los recursos prestados como elementos logísticos (pendones y demás material publicitario).
- Guardar registro fotográfico del evento

PROTOCOLO DE CONDECORACIONES OFICIALES DISTINCIONES Y CONDECORACIONES

La Alcaldía de Armenia cuenta con algunos reconocimientos públicos que honran los actos valerosos de ciudadanos, empresas o instituciones que dejan en alto el nombre del municipio.

Las condecoraciones y los reconocimientos deben ser coordinados por la actividad de Comunicaciones y protocolo y en la entrega de ellos se hará en presencia del Alcalde o su delegado; para ello, el Municipio de Armenia tendrá en cuenta para los reconocimientos públicos: **El Decreto Número 086 del**



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 41 de 43

11 de septiembre de 2012, “POR MEDIO DEL CUAL SE CREAN UNAS CONDECORACIONES, SE UNIFICAN SE ORDENAN LAS EXISTENTES Y SE DEROGA EL DECRETO 080 DE 1999”.

OBSEQUIOS INSTITUCIONALES

La Administración Municipal podrá conceder regalos u obsequios institucionales cuando la ocasión lo demande. Estos objetos serán definidos por el Mandatario con el Asesor (a) en Protocolo, buscando siempre una relación directa con la tradición, las costumbres, la historia y los aspectos más representativos de la ciudad de Armenia.

Con carácter general, no se entregará ningún tipo de regalo que pueda ser interpretado como algo que excede las prácticas de cortesía normales o, de cualquier forma, destinado a recibir un trato de favor en la realización de cualquier actividad.

DECRETOS, RESOLUCIONES, MENSAJES

La elaboración de estos documentos de carácter protocolario obedecerá a instrucciones dadas por el Alcalde (sa), motivados por razones de duelo, asocio a una celebración o conmemoración, o de felicitación.

PROTOCOLO DE USO DE AUDITORIO Y SALA DE JUNTAS

La Alcaldía de Armenia cuenta con un auditorio y una sala de juntas. Estas dependencias están a completa disposición de los Directores administrativos, Secretarios, Funcionarios, contratistas y administrativos de la Alcaldía los cuales realizan reuniones o diligencias que impliquen la presencia y participación de personal interno o externo; con el propósito de maximizar el orden y optimizar el funcionamiento, la oficina de Protocolo ha establecido pautas para la correcta utilización y conservación de estos espacios.

Ubicación de Sala de Juntas y Auditorio: En el piso dos (2) se dispone de una (1) sala de juntas denominada “SALA DE GOBIERNO”. Este recinto tienen una capacidad para desarrollar reuniones de doce (12) o hasta veinte (20) personas según su acomodación y están dotadas de una mesa central y doce sillas. Además se cuenta con un (1) auditorio ubicado en el primer piso llamado “ANCISAR LOPEZ” con capacidad para cien (100) personas el cual se encuentra dotado con una mesa rectangular y 60 sillas.

RESERVA DE LAS SALAS La reserva de estos recintos debe realizarse en lo posible con mínimo un (3) días hábiles de anticipación, vía correo electrónico a protocolo@armenia.gov.co, solicitud por intranet o personalmente en la oficina de comunicaciones o en él se debe indicar sin excepción alguna lo siguiente:

- Nombre y dependencia del responsable de la reunión.
- Fecha de la reunión.
- Hora de inicio y finalización de la reunión.



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO MUNICIPIO DE ARMENIA 2024-2027

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso 21. Fortalecimiento Organizacional

Código: M-DF-PFO-001

Fecha: 28/01/2025

Versión: 001

Página 42 de 43

- Objeto de la reunión.
- Número de contacto

CONDICIONES DE USO • Cumplir con los horarios asignados y establecidos para el inicio y finalización de la reunión. En caso de cualquier cambio de la fecha u hora en que se realizará la reunión o audiencia, estos deberán ser informados, para la reprogramación correspondiente.

- La cancelación de la reserva de las salas, se debe informar vía correo electrónico en un tiempo no menor a tres horas (3) de la prevista para su realización.

Con el propósito de mantener y preservar el óptimo estado de los espacios y de su mobiliario, así como la seguridad de los bienes de las personas que asistan a las reuniones, está estrictamente prohibido:

- (i) Fumar y/o consumir alimentos dentro de las salas,
- (ii) Dejar objetos personales en las salas durante los recesos o finalizada la actividad. En el caso de no cumplirse este requisito la Alcaldía, no asumirá responsabilidad alguna por la pérdida o extravío de dichos objetos.

RECOMENDACIONES GENERALES:

Toda reserva de salas estará sujeta a la disponibilidad existente en el momento de efectuarse la solicitud.

- En caso de reprogramación de la reunión, la fecha estará sujeta a la disponibilidad de sala.
- La sala de Gobierno y el Auditorio Ancizar López estarán disponibles de lunes a viernes de 06:00 a.m. a 6:00 p.m. En casos que se requiera en un horario diferente se deberá informar las razones para poder elevar la solicitud al Departamento de Bienes y Suministros para que permitan la entrada y vigilancia de los espacios. La reserva se entenderá concedida a partir del momento en que se comunique su aprobación vía correo electrónico.
 - No se concederán reservas con más de un (1) mes de antelación, con excepción de las audiencias públicas que se realizan en el auditorio.
 - Reuniones que por sus características (personalidades, número de asistentes u otras) impliquen medidas adicionales de seguridad, deben solicitarse con una antelación razonable que permita adoptarlas.
 - Si pasados 30 minutos de la hora prevista para la reunión, no se presenta ningún organizador, y no se ha reportado ninguna notificación sobre el particular, se entenderá que el evento ha sido CANCELADO.
 - La hora prevista de terminación de la reunión, debe respetarse rigurosamente ya que es posible que el inicio de otra reunión en ese mismo espacio esté programado.
 - En caso que despacho requiera la utilización de cualquiera de los espacios tendrá prevalencia ante cualquier solicitud.

Los formatos que se diligenciará en la entrega del auditorio o préstamo de algún elemento que corresponda a protocolo son los siguientes: **R-DF-PFO-003 - R-DF-PFO-004**

