

República de Colombia



Cámara de Representantes

**MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN
INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE
CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE
REPRESENTANTES DE COLOMBIA**

NOVIEMBRE DE 2008

 <p><i>Republica de Colombia</i> <i>Cámara de Representantes</i></p>	<p>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES</p>	<p>CODIGO: MCOM.01.01.01</p>
		<p>VERSION: 01</p>
		<p>PAGINA: Página 2 de 31</p>
		<p>FECHA: 27-11-2008</p>

Presentación

En cumplimiento de lo consagrado en el Decreto No. 1599 del 20 de mayo de 2005, la Resolución M.D. No. 0332 del 1 de febrero de 2008 por la cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, Resolución MD 3064 del 25 de Noviembre de 2008, por la cual se adopta el Sistema de Gestión de la Calidad establecido en la norma técnica de calidad para la gestión pública NTCGP 1000:2004 y se establecen responsabilidades para la implementación y mantenimiento del mismo, se adopta el presente Manual estratégico de comunicación institucional, pública y de rendición de cuentas de la Honorable Cámara de Representantes.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 3 de 31
		FECHA: 27-11-2008

MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES DE COLOMBIA

La Honorable Cámara de Representantes de Colombia le dará a la comunicación un alineamiento estratégico con el propósito de fortalecer el objetivo de su misión, mediante una efectiva comunicación institucional, pública y rendición de cuentas a la sociedad. Su desarrollo se hará posible mediante procesos y subprocesos que utilizan principios éticos, políticas institucionales, planes operativos y definiciones corporativas para la construcción de sentido compartido. Su objetivo es garantizar la circulación y transparencia de la comunicación de la corporación a los diferentes grupos internos y externos de interés, cumpliendo los objetivos institucionales y sociales, mejorando la receptividad y capacidad de interlocución con los ciudadanos y permitiendo la publicidad, visibilidad de su gestión, resultados, para así lograr posicionamiento ante la sociedad Colombiana.

1. OBJETIVO:

1.1 COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.

Esta orientada al respeto de los lineamientos estratégicos, principios y valores del código de Ética, las políticas institucionales, con la meta de lograr el alineamiento estratégico de los funcionarios con respecto a la misión institucional, con una coordinación de la comunicación, de una imagen corporativa definida, aplicando un mecanismo de receptividad institucional de las quejas y reclamos de los ciudadanos. Generando un fuerte sentido de pertenencia y de trabajo colaborativo, se llevarán a cabo acciones para la generación de espacios de encuentro y reracionamiento para el reconocimiento de los funcionarios.

Responsable: Jefe División Administrativa

Lineamiento Estratégico (Subproceso)

En la Honorable Cámara de Representantes de Colombia, un alindamiento Estratégico que tenga a su cargo el proceso de capacitación, así como la difusión de resultados y de la promoción de trabajo colaborativo y la cultura del servicio.

Responsable: Jefe División Administrativa.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 4 de 31
		FECHA: 27-11-2008

1.2. CAPACITACION

Los procesos de Capacitación estarán a cargo de los directivos de La Honorable Cámara de Representantes de Colombia y estarán dirigidos a los funcionarios para mantenerlos informados sobre la misión institucional y plan estratégico, con el objetivo de que las acciones se ajusten a objetivos propuestos. Se entiende por Capacitación aquellas acciones orientadas al funcionario para el alineamiento estratégico de las normas institucionales.

Elaboración de Materiales Estratégicos:

- Se prepararán instrumentos que faciliten a los funcionarios de la corporación las informaciones de interés para la capacitación y actualizaciones.
- Las Jornadas de Capacitación de los nuevos funcionarios y los encuentros de capacitación con la previa comunicación.
- Los funcionarios de la corporación serán convocados en forma oportuna para las actividades y capacitación con la previa comunicación del motivo del evento.
- En la capacitación los funcionarios serán influidos en forma estratégica acerca de los fines misionales de la corporación.
- Se evaluará el desarrollo de actividades de la capacitación mediante diferentes instrumentos, para determinar el logro de los objetivos establecidos.

Responsable: Jefe División Administrativa.

Lineamiento:

- Se dará una Amplia difusión de la información institucional entre los funcionarios de los resultados obtenidos en la gestión de cada capacitación realizada, con todos los recursos y tecnología a disposición de la corporación.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 5 de 31
		FECHA: 27-11-2008

Responsable: Jefe de Prensa

Elaboración de Materiales Estratégicos

Serán preparados instrumentos que faciliten a los funcionarios de la corporación la comprensión de la información de la capacitación interna:

- Murales
- Folletos
- Pagina Web de la cámara de representantes de Colombia.
- Canal de Televisión del Congreso.

Se fortalecerán todos los medios internos para la difusión de capacitación y rendición de cuentas entre los funcionarios.

- Murales
- Teléfonos
- Boletines de Prensa
- Internet e Intranet.
- Folletos.
- Canal de Televisión del Congreso.

Se seleccionará el espacio y preparará los equipos escogiendo sus expositores para la difusión de la rendición de cuentas al interior de la corporación.

Las informaciones de la Honorable Cámara de Representantes de Colombia serán socializadas hacia el interior de la corporación a través de la rendición de cuentas con los siguientes pasos:

- Recabar la información
- Elaborarla y resumirla
- Preparar materiales impresos
- Preparar proyecciones
- Definir los medios internos
- Exponerla ante los funcionarios

Responsable: Jefe de Prensa

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 6 de 31
		FECHA: 27-11-2008

Lineamiento:

Promoción del Trabajo en Equipo y Cultura de Servicio

La comunicación Institucional de la Honorable Cámara de Representantes de Colombia apunta a fortalecer el trabajo colaborativo e instalar en la entidad la cultura del servicio de los funcionarios a nivel interno y en especial con el público externo.

1.3 PROGRAMAS DE SENSIBILIZACION

Se prepararán y desarrollarán programas orientados a la adopción, por parte de los funcionarios, de actitudes de trabajo solidario y colaborativo, así como un servicio eficiente y un trato a los grupos de interés internos y externos.

Se prepararán oportunamente eventos para la sensibilización de los funcionarios

Responsable: Jefe División Administrativo.

Los funcionarios serán capacitados adecuadamente en habilidades comunicativas para su relacionamiento interno y la ciudadanía teniendo en cuenta con las siguientes parámetros:

1. La Presidencia y La mesa Directiva deberá dar ejemplo liderando las actitudes hacia el servicio publico y el espíritu colaborativo.
2. En su relación con las personas que requieran de servicios de la corporación, los funcionarios/contratistas las asistirán con cordialidad calidad y espíritu de colaboración.
3. Los funcionarios/contratistas serán igualmente amables con aquellas personas que realicen consultas sobre aspectos o lugares que no sean de su competencia.
4. La División administrativa considerará los informes de los jefes y las quejas y reclamos de los ciudadanos para la promoción o premiación de los funcionarios más receptivos. Las políticas promoción deben ser justas y deben estar basadas en criterios objetivos y considerar: el desempeño la educación, la experiencia, la responsabilidad, antigüedad en la comparación, trabajo colaborativo y equipo, cumplimiento en lo valore éticos diseñados por la corporación.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 7 de 31
		FECHA: 27-11-2008

5. Toda información producida en un departamento de la corporación será compartida, Para el cumplimiento del objetivo se determinan los siguientes parámetros:

- Los datos e información de interés ciudadano serán remitidos a la oficina de atención al ciudadano de la corporación.
- Los anuncios de eventos de interés interno y externo serán remitidos a la a la Oficina de Prensa para su publicación en la página Web de la Honorable Cámara de representantes de Colombia.
- El jefe de la división de sistemas, habilitará a la Honorable Cámara de representantes de Colombia, un sistema codificado de acceso a la información consolidada.
- La Oficina de Prensa manejará con responsabilidad la información sistematizada, respetando los principios de la confiabilidad en casos necesarios.
- La información elaborada en cualquiera de las dependencias de la comparación podrá ser requerida por la mesa directiva para su uso institucional.

Responsable: Jefe de Prensa

Programa Estratégico de Comunicación

Este programa se tomará según las políticas institucionales, procesos, lineamientos éticos, planes y programas; para la elaboración del programa estratégico de comunicación de la Honorable Cámara de representantes de Colombia, se elaborará un Manual estratégico de comunicación con el fin de organizar y planificar las diversas actividades de todo un año.

Se diseñarán materiales oportunos y adecuados para la comunicación con los grupos de interés de la Honorable Cámara de representantes de Colombia de acuerdo con las siguientes medidas:

- Murales en sitios estratégicos, exhibirán material informativo.
- Documentales fílmicos de la Honorable Cámara de representantes de Colombia.
- La Oficina de Prensa supervisará las materiales a ser difundidos en los murales, circulares, resoluciones, decretos y leyes, convocatorias.
- La comunicación producida deberán ajustarse al Manual de ética de la de la Honorable Cámara de representantes de Colombia.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 8 de 31
		FECHA: 27-11-2008

- La utilización de la intranet de uso diario en todas las dependencias y funcionarios, para dar a conocer y canalizar adecuadamente la información.
- El Canal de Televisión del Congreso televisará todo lo relacionado a las sesiones e informaciones de Corporación para una mejor y oportuna comunicación.

Se realizarán acciones de evaluación del Manual estratégico de comunicación, a través de encuestas, consultas, entrevistas y otras formas de sondeo disponibles para conocer las expectativas de los grupos de interés de la corporación.

Se asignarán tareas con miras a la implementación del manual estratégico de comunicación, utilizando recurso humano, tecnología de punta, espacios físicos asignados.

Se realizará mantenimiento diario a la actualización de la página Web de la corporación.

Se asignarán labores encaminadas a la distribución y colocación estratégicas en las instalaciones de la comparación de murales con fines comunicativos.

Se realizarán labores orientadas a la producción de materiales comunicativos como folletos, volantes, Boletines de Prensa, otros.

Se realizarán labores orientadas a la difusión del manual estratégico de comunicación, a través de materiales, canales de comunicaciones disponibles por la corporación.

Evaluación Manual Estratégico de Comunicación.

Se realizarán un conjunto de labores que utilizando las acciones comunicativas y manual estratégico de comunicación puedan calificar la efectividad de las acciones comunicativas para su corrección.

Según los resultados obtenidos con la implementación del manual estratégico de comunicación en el último año en curso. Se tendrá los siguientes aspectos:

- La oficina de Prensa realizará la revisión y ajustará el manual estratégico de comunicación en el último trimestre de cada año.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 9 de 31
		FECHA: 27-11-2008

- La revisión anual del manual estratégico será aprobada por el señor presidente de la corporación.

Los resultados de la ejecución del manual estratégico de comunicación serán considerados para el mejoramiento continuo.

Responsable: Jefe Oficina Prensa

1.4 IMAGEN CORPORATIVA (Subproceso)

La Honorable Cámara de Representantes de Colombia proyectará una imagen basada en su capacidad de brindar respuesta satisfactoria y oportuna a las necesidades de la ciudadanía en cuanto a infraestructura y servicios.

Responsable: Secretaria General.

Lineamiento

Implementación y Manejo del Lenguaje

Para la difusión de las informaciones, La Honorable Cámara de Representantes de Colombia adopta un manejo coherente del lenguaje que cuida la forma de comunicarse con sus públicos de interés, creyendo siempre en la misión institucional y valores éticos.

Se realizarán acciones tendientes a establecer la forma del lenguaje básico a utilizar, para una mejor relación de los funcionarios con los grupos de interés:

- a) La Oficina de Prensa elaborará y actualizará un instructivo sobre el manejo del lenguaje y forma.
- b) La Oficina de Prensa proveerá a todas las dependencias los insumos necesarios para un adecuado manejo de imagen corporativa de las piezas de comunicación: logotipos, tipografías, slogan de cada gobierno de turno, etc.
- c) Toda pieza comunicativa, materiales gráficos o audiovisuales que se produzca, deberá responder a los siguientes criterios de lenguaje y forma:
 - La participación de los funcionarios de la corporación.
 - El reconocimiento de la gestión y éxitos de los funcionarios.
 - La retroalimentación de contenidos.
 - El uso de logotipos institucionales.
 - La producción de mensajes ajustados a la misión institucional.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 10 de 31
		FECHA: 27-11-2008

Responsable: Presidencia.

- Se realizarán acciones orientadas a realizar capacitaciones a los funcionarios acerca de la forma del lenguaje a utilizar dentro y fuera de la institución.
- Se realizarán acciones a los efectos de asegurar el cumplimiento de los parámetros preestablecidos relacionados al lenguaje a utilizar.

Responsable: Jefe División Administrativa.

Lineamiento: CAMPAÑAS INSTITUCIONALES

La Honorable Cámara de Representantes de Colombia pondrá en marcha las campañas con los medios a su alcance para movilizar a los públicos de interés y generar confianza en la ciudadanía.

Su planificación se concentrará con el objeto de plasmar en un documento la creación de actividades que se pretenden realizar:

- Se promoverán mensajes dirigidos a generar cambio de actitud en la ciudadanía.
- Para las campañas, se tendrá en cuenta el componente pedagógico a los efectos de generar un proceso de conocimiento o apropiación de contenidos a fomentar las buenas practicas ciudadanas.

Responsable: Secretaria General.

Diseño de Materiales

Se llevarán a cabo acciones orientadas a la producción de materiales comunicativos a ser utilizados en las campañas institucionales.

1. Folletos.
2. Trípticos.
3. Volantes.
4. Revistas.
5. Videos.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 11 de 31
		FECHA: 27-11-2008

6. Canal de Televisión del Congreso.
7. otros.

Se realizará acciones que apunte a la puesta en marcha de la campaña planificada.

- a) Las campañas de movilización para los públicos de interés se harán según los siguientes parámetros:
 - Generar cercanía, que el público al que esta dirigido se reconozca en los mensajes.
 - Ofrecer equidad en lenguaje y el grafico.
 - Generar confianza.
 - Generar compromiso al ciudadano.

Responsable: Jefe Prensa

Receptividad Institucional (Subproceso)

En La Honorable Cámara de Representantes de Colombia se llevarán a cabo actividades que permitan la recepción de peticiones, queja y reclamos de los grupos de interés, su procedimiento, consolidación, priorización y direccionamiento, con el fin de ser utilizado en la toma de decisiones y su adecuada difusión. Para ello se contará con un esquema de recepción y direccionamiento de quejas y reclamos de los grupos de interés.

Responsable: Oficina de Atención Al Ciudadano.

Lineamiento:

La Honorable Cámara de Representantes de Colombia tendrá en cuenta los lineamientos estratégicos, políticas y procedimientos institucionales para el procesamiento y direccionamiento hacia las directivas de las quejas y reclamos de los ciudadanos y los a propios funcionarios para la toma de decisiones y su adecuada difusión.

Responsable: Secretaria General.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 12 de 31
		FECHA: 27-11-2008

Recepción de Peticiones, quejas y Reclamos.

Se llevarán a cabo acciones orientadas a poner en marcha procedimientos por las cuales se recibirán las peticiones, quejas y reclamos de parte de los grupos de interés con los siguientes parámetros:

- Se habilitara la Oficina de Atención al ciudadano con el personal idóneo para este cometido.
- Se utilizarán medios masivos para promover los mecanismos de que dispone el ciudadano para dirigirse a la Honorable Cámara de Representantes de Colombia:
 - a. Buzones en las diferentes dependencias de la corporación.
 - b. Direccionamiento de correos electrónicos dentro la corporación.
 - c. Utilización de medios para mensajes multimedia.
 - d. Asignación Horario de atención al ciudadano.
 - e. Canal de Televisión del Congreso.
- Los funcionarios de La Honorable Cámara de Representantes de Colombia interesados en expresar sus denuncias, quejas o reclamos sobre el funcionamiento de la institución podrán realizarlos en la oficina de la Secretaria General será de manejo confidencial.
- La Secretaria General y la Oficina de Prensa, reportarán la información y especificarán las peticiones, quejas y reclamos más comunes y las decisiones que deben ser tomadas según el caso expuesto.
- Será responsabilidad de la Secretaria General tomar decisiones correspondientes y encargarse del seguimiento de su ejecución.
- Las quejas y reclamos de los ciudadanos y funcionarios serán clasificados, agrupados y consolidados de acuerdo con su naturaleza e importancia.
- Se llevarán a cabo acciones tendientes a direccionar las peticiones, quejas y reclamos, hacia los sectores correspondientes para su análisis, tratamiento y consideración.
- La Oficina de Prensa dará amplia difusión a las decisiones tomadas por la corporación.

 <p>República de Colombia</p> <p>Cámara de Representantes</p>	<p>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES</p>	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 13 de 31
		FECHA: 27-11-2008

- Se realizarán procedimientos orientados al análisis de las informaciones proporcionadas por los responsables de la administración de peticiones, quejas y reclamos, para la toma de decisiones que contribuyan al mejoramiento de la gestión institucional.
- Se llevarán a cabo acciones orientados a la difusión efectiva de las decisiones adoptadas en relación a las peticiones, quejas y reclamos de los grupos de interés.

Responsable: Secretaria General.

Espacios de Eventos y Encuentros.

Se crearán las condiciones necesarias para la realización de eventos que posibiliten y faciliten la interrelación de los funcionarios, as los efectos de fomentar el espíritu de compañerismo, d solidaridad y de trabajo en equipo.

Responsable: Jefe División Administrativo.

Lineamiento:

Desarrollo Programas eventos:

Se elaborarán un programa de eventos orientado a la realización reencuentros participativos entre los funcionarios que posibiliten el dialogo, el fortalecimiento del espíritu de equipo y trabajo en colaborativo.

Responsable: Jefe División Administrativa

Elaboración del Cronograma de Actividades

Será elaborado un calendario de actividades que guíe la ejecución del Programa.

Responsable: Jefe del Departamento Administrativo

Lineamiento:

Eventos

- Se organizarán encuentros que faciliten el reracionamiento y la creación de espacios de intercambio de opiniones entre funcionarios.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 14 de 31
		FECHA: 27-11-2008

- Los temas a ser enfocados en cada encuentro serán previamente elaborados.
- Para el normal desarrollo de las actividades será necesario prever y/o proveer los recursos humanos y materiales.
- Para asegurar la realización de un evento será necesaria una buena coordinación de los recursos humanos e insumos a ser utilizados para el éxito del mismo.

Responsable: Jefe Departamento Administrativo

Reconocimiento de la labor de los funcionarios

La Honorable Cámara de Representantes de Colombia establece como norma el reconocimiento público de los funcionarios que contribuyen con su eficiencia a fortalecer el cumplimiento de la misión institucional.

Responsable: Jefe Departamento Administrativo

Lineamiento:

Planificación del reconocimiento de funcionarios sobresalientes

Los funcionarios destacados en el cumplimiento de su función serán reconocidos o galardonados públicamente por la Mesa Directiva de la Honorable Cámara de Representante de Colombia.

Se formulará con programa anual de reconocimiento de la labor sobresaliente de los funcionarios, en base a los siguientes criterios básicos:

- a. Responsabilidad
- b. Atención al Ciudadano
- c. Espíritu colaborativo
- d. Respeto al compañero
- e. Cumplimiento de la misión

 <p>República de Colombia</p> <p>Cámara de Representantes</p>	<p>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES</p>	<p>CODIGO: MCOM.01.01.01</p>
		<p>VERSION: 01</p>
		<p>PAGINA: Página 15 de 31</p>
		<p>FECHA: 27-11-2008</p>

f. Respeto al Manual de Ética y de Buen Gobierno

Responsable: Jefe Departamento Administrativo

Reconocimiento Público de los Funcionarios sobresalientes

La Honorable Cámara de Representantes de Colombia organizará eventos, diseñando una agenda y logística para la distinción de los funcionarios que se han destacado en su labor como funcionario público.

Responsable: Jefe Departamento Administrativo

2. COMUNICACIÓN PÚBLICA (proceso)

Siendo la información un bien colectivo y una herramienta indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, así como para garantizar su adecuada interlocución con la sociedad, la Honorable Cámara de Representantes de Colombia, fomentara la socialización de la misma a los efectos de la adecuada administración de la información pública, una buena interacción con los grupos de interés y un mejor reraconamiento con los medios de comunicación.

Responsable: Jefe Oficina de Prensa

La información que se produce en las diferentes dependencias Será consolidada a los efectos de su utilización interna y su divulgación

Responsable: Jefe de División de Sistemas

Lineamiento:

Desarrollo programas para la sistematización de la información a divulgar

Se diseñará, desarrollará e implementará un sistema o programa informático con un período de prueba, que permita la adecuada sistematización y consolidación de la información de todas las dependencias de la Cámara de Representantes que será divulgada.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 16 de 31
		FECHA: 27-11-2008

La información consolidada en la Cámara de Representantes Será de uso institucional y para su difusión a los diferentes públicos de interés o para la Rendición de Cuentas a la Sociedad.

Responsable: Jefe División Sistemas y Jefe de Oficina Prensa.

Recepción de informaciones

Responsable: Jefe Oficina de Prensa

Procesamiento de informaciones

Responsable: Jefe Departamento de Sistemas

Consolidación de la información

Responsable: Jefe Departamento de Sistemas

Procesamiento de Informaciones

Responsable: Jefe Departamento de Sistemas

Interacción con los Grupos de Interés: ((Sub-proceso))

En la Honorable Cámara de Representantes de Colombia se adoptará la modalidad de puertas abiertas a las peticiones, quejas y reclamos de los grupos de interés para la construcción conjunta de los planes y programas, a los efectos de dar respuesta a los intereses expuestos.

Responsable: Secretaria General

Lineamiento:

Recibir y Direccional Quejas y Reclamos

Las Peticiones, Quejas y Reclamos de los ciudadanos, así como de los funcionarios con respecto a los planes y programas de la Cámara de

 <p><i>República de Colombia</i> <i>Cámara de Representantes</i></p>	<p>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES</p>	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 17 de 31
		FECHA: 27-11-2008

Representantes serán recibidos y diseccionados hacia los responsables de la administración para su atención, análisis y posterior toma de decisiones.

Responsable: Secretaria General

Recepción de Demandas

Responsable: Secretaria General

Direccionamiento de las Peticiones, Quejas y Reclamos

Responsable: Secretaria General

Lineamiento: Generar espacios de discusión

Se crearán espacios de discusión para la efectiva participación ciudadana y concertación de intereses, a los efectos de atender las peticiones, quejas y reclamos y necesidades de la población para la toma de decisiones.

Responsable: Secretaria General

Creación de espacio de discusión

Responsable: Secretaria General

Toma de Decisiones

Responsable: Presidencia

Relacionamiento con los medios de Comunicación

La Honorable Cámara de Representantes de Colombia, fomentará una política de apertura y de buen racionamento formal e informal con los representantes de los medios de comunicación masivos a nivel nacional e internacional, para la satisfacción oportuna de la difusión estratégica de la información institucional.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 18 de 31
		FECHA: 27-11-2008

Líder: Jefe Oficina de Prensa

Lineamiento:

Coordinación con los medios de comunicación

Las demandas de los medios de comunicación y los requerimientos institucionales requieren de una adecuada coordinación para dar satisfacción a las partes, ya sea para encuentros formales o informales con los periodistas, convocatorias de prensa, preparación de eventos con los medios, como la distribución de informes e inclusive la recepción de demandas.

Responsable: Jefe de Prensa

Convocatoria y Preparación de Eventos

Para la convocatoria a los representantes de los medios de comunicación se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

- La Oficina de Prensa es la responsable de la coordinación y convocatoria de los medios de comunicación para la realización de las ruedas de prensa con la Cámara de Representantes, con presidencia de la corporación, directores y departamentos de la Institución
- Las ruedas de prensa y las reuniones informales serán realizadas dentro de la institución cuando las directivas de la Cámara de Representantes consideren necesario comunicar sus actividades o informar a la ciudadanía de algún acontecimiento de interés ciudadano, dar a publicidad alguna postura sobre un tema determinado, responder a denuncias o acusaciones, entre otros aspectos.
- Las Directivas de la Cámara de Representantes establecen como mecanismo de dialogo y de espacios de intercambio de información, las reuniones informales con los periodistas.
- Las ruedas de Prensa o fuera de micrófono, serán tan bien un recurso valido para ampliar las informaciones consideradas importantes a los periodistas con la reserva de citar la fuente o para ambientar decisiones en proceso que no pueden publicarse en forma "oficial" para precautelar los intereses de la ciudadanía

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 19 de 31
		FECHA: 27-11-2008

- Las entrevistas y los reportajes concedidos a los medios de comunicación, así como los encuentros informales, se enfocaran siempre hacia el logro de un mejor posicionamiento de la Entidad.
- La Oficina de Prensa coordinara las solicitudes de entrevistas y reportajes de directivos y/o funcionarios de la Cámara de Representantes.
- Cualquier funcionario o dependencia que necesite comunicar algo a la ciudadanía deberá recurrir a la Oficina de Prensa para recibir una orientación profesional antes de hacerlo.
- Los Directivos y/o funcionarios de la Camada de Representantes que sean entrevistados o respondan a reportajes ajustarán su lenguaje y actuación a las pautas establecidas en el Manual del Buen Gobierno, el Manual de Ética y este Manual de Comunicación

Responsable: Jefe Oficina de Prensa

Elaboración y Distribución de Informes

La Honorable Cámara de Representantes de Colombia, se apoyará en los medios a su alcance, como medios de comunicación impresa, radial y televisiva, así como documentales y materiales electrónicos, para la difusión de sus actividades, con un lenguaje accesible a todos los niveles. Se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

- Se emitirán Boletines de Prensa oportunos, en forma periódica y sistemática sobre las acciones o actividades de la Honorable Cámara de Representantes de Colombia.
- Los Boletines de Prensa son instrumentos de llegada al público de interés, por lo tanto deberán ajustarse a los criterios de responsabilidad en el manejo de las informaciones.
- Los Boletines de prensa serán también difundidos en los murales de la Honorable Cámara de Representantes de Colombia habilitados para la comunicación interna.
- Todos los boletines de prensa serán difundidos en la página Web de la Cámara de Representantes.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 20 de 31
		FECHA: 27-11-2008

- La Oficina de Prensa orientara a las oficinas o funcionarios interesados en productor materiales de esta naturaleza. El objetivo es mantener la coherencia en los mensajes que se emitirán institucionalmente.

Responsable: Jefe del Oficina de Prensa

Recepción de Demandas

Todas las demandas informativas de parte de los representantes de los medios de comunicación deberán ser recibidas y direccionadas a las áreas afectadas para su pronta respuesta.

Responsable: Jefe del Departamento de Prensa.

Administración de la Información (subproceso)

La Honorable Cámara de Representantes de Colombia, facilitara el acceso a la información a sus públicos de interés con respeto a la confidencialidad, delegando a un determinado grupo de funcionarios representativos, la difusión y el manejo de la información, inclusive en las situaciones de crisis en la Institución.

Responsable: Secretario General

Vocería Institucional

La Corporación contará con funcionarios de buen nivel que actuarán de portavoces o voceros para dirigirse a la sociedad en forma directa o a través de los medios masivos de comunicación, tanto en audiencias públicas o en encuentros nacionales e internacionales que requieran representación.

Responsable: Presidencia

Designación de Voceros

La Presidencia tendrá en cuenta los siguientes criterios para la definición de los voceros de la corporación.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 21 de 31
		FECHA: 27-11-2008

- El Presidente de la Honorable Cámara de Representantes de Colombia Será en todo momento el portavoz oficial y principal de la corporación, dentro y fuera del País.
- Los Vicepresidentes de la Cámara de Representantes, son los funcionarios de alto rango autorizados para dirigirse a la opinión pública cuando lo consideren oportuno, salvo mejor criterio del Presidente.
- El Jefe de Prensa podrá actuar de vocero institucional para la difusión ordinaria de información.
- La potestad exclusiva del Presidente en definir quien lo reemplazará como vocero principal en casos de urgencia o ausencia temporal del País.
- Ningún funcionario esta autorizado a dar a conocer a la ciudadanía información que pueda ser lesiva de la imagen corporativa de la Entidad o de sus intereses institucionales.

Responsable: Presidencia

Eventos

Los voceros autorizados serán los responsables de salir a defender la posición institucional sobre un determinado tema o caso, o simplemente hacer una aclaración.

1. En ruedas de prensa
2. En eventos de Rendición de Cuentas
3. En situaciones de crisis
4. En casos de solicitudes radiales, televisivas o de la prensa escrita.
5. En manifestaciones publicas.
6. En reuniones, congresos o talleres y afines a nivel nacional e internacional que requiera la representación oficial de la Cámara de Representantes.
7. En las transmisiones del Canal de Televisión del Congreso.

Responsable: Jefe de Prensa

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 22 de 31
		FECHA: 27-11-2008

Administración de Crisis

Para las situaciones de crisis, como catástrofes naturales, explosiones. Escándalos o conflictos, las autoridades de la Cámara de Representantes determinarán un sistema de contingencia encaminado al manejo de la información y el establecimiento de un Gabinete de Crisis.

Responsable: Presidente Honorable Cámara de Representantes

Declaración de la Crisis

Para los casos que ameriten el análisis de la declaración de una “situación de crisis”, se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

- a) El Presidente y Mesa Directiva de la Honorable Cámara de Representantes de Colombia se reunirán y definirán si existen fundamentos para la declaración de crisis ante un evento determinado o si corresponde acudir al socorro de otras Entidades o ciudadanos que puedan ser afectados. Si hay una crisis, se definirá a un portavoz o vocero.
- b) El equipo de trabajo de manejo de crisis definirá un plan de acción, un centro de crisis, así como las funciones, tareas y posibles escenarios.
- c) El equipo definirá el mensaje, el objetivo y los medios que deben utilizarse en el momento de afrontar una situación en crisis.
- d) Los miembros del equipo de trabajo de manejo de crisis recibirán capacitación adecuada por parte de la Oficina de Prensa.

Responsable: Presidencia

Conformación del Gabinete de Crisis:

Una vez integrado el Gabinete de Crisis, se tendrán en cuenta las siguientes pautas:

- a) El portavoz o vocero, acompañado de las principales autoridades de la Honorable Cámara de Representantes de Colombia, hará pública la situación presentada en forma inmediata a través de una rueda de prensa.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 23 de 31
		FECHA: 27-11-2008

Se presentarán los hechos como son y se buscará siempre tranquilizar a la Ciudadanía.

- b) Se actualizara la información a los periodistas cada vez que sea necesario.
- c) Se establecerá un centro de crisis que atienda a todos los medios de comunicación de ser posible las 24 horas del día, de donde saldrán las noticias, se compilarán las informaciones y se combatirán los rumores.
- d) El portavoz o vocero informará de la situación a las audiencias internas personal de la institución y otras oficinas de interés del Gobierno, lo mismo que a la prensa para las audiencias externas.
- e) Se mantendrá siempre una actitud tranquila, amable y servicial.
- f) Se informará sobre las medidas que se vayan adoptando para la solución de la crisis. Cada noticia debe ser verificada antes de ser difundida.
- g) De ser posible, se buscara que los medios y la prensa tengan acceso al escenario de la crisis. Varios medios que querrán captar imágenes y hacer entrevistas en vivo desde el lugar. Los “reportajes compartidos” son una opción interesante.
- h) Se atenderán las necesidades básicas y practicas de la prensa, como estacionamiento, teléfonos, conexiones eléctricas, computadoras con Internet. Etc.
- i) El Jefe de Oficina de Prensa asesorará a las altas autoridades en materia de comunicación, dado que cada decisión tiene siempre un impacto en el público.
- j) Se habilitará un espacio en la página Web de la Honorable Cámara de Representantes de Colombia para informar al público a cada momento sobre el estado de la situación. Allí se publicarán todos los comunicados de prensa, declaraciones, listas de datos y enlaces de enteres.
- k) Una vez controlada la crisis, se informará a la ciudadanía y al personal de la institución de inmediato la declaración de levantamiento del estado de crisis.

 <p>República de Colombia</p> <p>Cámara de Representantes</p>	<p>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES</p>	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 24 de 31
		FECHA: 27-11-2008

- l) El equipo de trabajo de manejo de crisis evaluará la respuesta institucional para analizar el problema y corregir los errores buscando reducir al máximo el riesgo de que el suceso se repita en el futuro.

Responsable: Presidencia Honorable Cámara de Representantes.

Administración de la Información Confidencial

El personal de la Mesa Directiva, profesional y operativo no violentará en ningún caso la Constitución ni la Jurisprudencia referente al derecho de acceso a la información pública que tiene todo ciudadano. Sin embargo, se ajustará a las pautas del manejo prudente y responsable de la información clasificada o confidencial y de su publicación oportuna, en concordancia con el Manual de Ética de la Corporación.

Para cada caso, será designada un funcionario, persona o un Grupo Técnico de Trabajo que manejará en forma prudente la información considerada confidencial.

Responsable: Presidente Honorable Cámara de Representantes

Preparación de la Información

La persona responsable o el Equipo de Trabajo recibirán y procesará la información a ser clasificada, a la espera de la oportunidad de la difusión.

Responsable: Secretaria General

Oportunidad de la difusión

Partiendo de la garantía constitucional de que toda información es considerada en bien público, los informes clasificados o confidenciales en la honorable Cámara de Representantes de Colombia, no serán de ninguna manera censuradas al público ni a la prensa, pero en ciertos casos su acceso será restringido temporalmente para precautelar el interés de los ciudadanos. Se tendrán en cuenta también estos aspectos:

- a) El interés general prevalecerá siempre sobre el interés particular para la difusión pública de una información.
- b) En los casos que lo ameriten, el Presidente y sus Directivas clasificarán el grado de confidencialidad de determinada información, en dos niveles a saber:

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 25 de 31
		FECHA: 27-11-2008

Confidencialidad Mínima: Es la información técnica y financiera utilizada a nivel interno referente a las licitaciones, concursos de ofertas, adjudicaciones, etc., que tienen que ver con los proveedores y contratistas. Este es el tipo de información que no puede ser conocido sin la autorización de una autoridad responsable, ya que su uso o difusión indebida e inoportuna podría impactar negativamente en los costos de las obras o servicios proveídos o a los usuarios o a los sistemas y/o procesos.

Confidencialidad máxima: Es la información financiera, técnica y manejada por ciertos funcionarios y contratistas, que no puede ser conocida por terceros sin autorización especial del Presidente y la Mesa Directiva de la Honorable Cámara de Representantes de Colombia. Es el tipo de información que en caso de ser conocida, utilizada o modificada por terceros sin la debida autorización, impactará de forma grave a terceros y producir daños a los sistemas y/o procesos de la corporación.

- c) En ningún caso una información será considerada confidencial al solo efecto del interés subjetivo o para beneficio propio. La reserva de una información es para precautelar los intereses de la ciudadanía y de uno o unos pocos.
- d) El Presidente y la Mesa Directiva son los responsables de determinar el tiempo que será mantenida en reserva una información declarada confidencial. No existe una frontera precisa con respecto al tiempo que tomará hacer pública una información determinada, pero se tendrán en cuenta el interés de la ciudadanía general y el contexto sociopolítico y económico.
- e) La información confidencial será almacenada y archivada de la siguiente manera:
 - Debe hacerse fuera de la vista de personas no autorizadas; los equipos que manipulen la información reservada o confidencial.
 - Deben ser administrados y utilizados por personal autorizado; este personal deberá tener acceso individual como pass Word o clave de sistemas de información o bases de datos y llaves seguras de la puerta de acceso a la oficina y/o del archivador donde se guarda la información.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 26 de 31
		FECHA: 27-11-2008

Métodos de distribución:

1. Dentro de la Corporación: Solo se permitirá la entrega directa con firma del destinatario aceptando haber recibido el documento; la documentación deberá ir en sobre cerrado y si se considera conveniente con el texto “CONFIDENCIAL”, escrito en forma visible.
 2. Fuera de la Corporación: Solo se permitirá la entrega directa con firma de recepción requerida. Si no se puede realizar una entrega directa, se deberá recurrir a una empresa de transporte de valores o a una empresa de entrega de correspondencia reconocida cuya característica sea equivalente a la empresa de transporte de valores.
- f) Si un funcionario/contratista revela o altera deliberada o involuntariamente una información considerada confidencial, sin autorización previa, se expone a las sanciones previstas en la institución y en la ley.

Responsable: Presidente Cámara de Representantes

3. Rendición de Cuentas (Proceso)

La Honorable Cámara de Representantes de Representantes elaborará una rendición de cuentas a los funcionarios y a la sociedad por lo menos una vez al año, teniendo en cuenta los objetivos prioritarios y metas del plan anual presupuestario, con un lenguaje sencillo y comunicativo, a través de encuentros con las organizaciones sociales y/o redes ciudadanas.

Responsable: Presidente

Preparación de Rendición de Cuentas (Subproceso)

La Honorable Cámara de Representantes de Colombia, preparará una reedición de cuentas de su gestión para los funcionarios y para la sociedad como mínimo una vez al año, en forma planificada, en eventos especialmente preparados y teniendo como base los objetivos y metas del plan anual presupuestario, con un lenguaje sencillo y comunicativo. Se hará según las siguientes pautas:

1. Considerar los propósitos, objetivos y metas del Plan Anual Presupuestario.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 27 de 31
		FECHA: 27-11-2008

2. No se trata de una rendición técnica administrativa, sino una dirigida a la ciudadanía, con un lenguaje comunicativo, como en un dialogo con la sociedad.
3. La Rendición de Cuentas esta orientada y dará prioridad a los funcionarios, ciudadanos y organizaciones sociales. Los medios de comunicación y la prensa podrán cubrir los eventos de rendición de cuentas a la sociedad, pero no son su público destinatario.

Responsable: Jefe División Planeación

Planificación de la Rendición de Cuentas

Se planificará la Rendición de Cuentas en un calendario anual de actividades según el alcance de la información disponible y la selección del público objetivo.

Responsable: Jefe División Planeación

Calendarizar actividades

La rendición de cuentas de la Honorable Cámara de Representantes de Colombia deberá ser programada en un Calendario de Actividades en forma concienzuda con las principales autoridades.

Responsable: Secretaria General.

Determinar alcance de la información

Un equipo de trabajo analizara el contenido y la matriz de la información para luego determinar su alcance.

Responsable: Secretaria General

Seleccionar el público objetivo

Considerando que el objetivo es llegar a la mayor cantidad de público posible, la Honorable Cámara de Representantes de Colombia tendrá siempre en cuenta el tipo de público de interés para la Rendición de Cuentas.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 28 de 31
		FECHA: 27-11-2008

Responsable: Secretaria General

Edición y Tratamiento Comunicativo de la Información

Las informaciones y datos disponibles serán adecuadamente editados y preparados en materiales comunicativos para su presentación ante el público en el evento de Rendición de Cuentas, de acuerdo a los lineamientos estratégicos establecidos y las pautas establecidas en este Manual.

Responsable: Jefe Oficina de Prensa

1. Edición de las Informaciones

La información sistematizada y consolidada deberá ser interpretada y editada para su difusión según los grupos de interés a los que irán dirigidos.

Responsable: Jefe de Prensa

Tratamiento Comunicativo de Información

A la información editada se le dará un valor agregado, dándole una orientación de sentido publicitario para su exposición al público (soporte informático para proyecciones multimedia)

Responsable: Jefe Oficina de Prensa

Evento de la Rendición de Cuentas (Subproceso)

La Cámara de Representantes preparara el evento para la rendición de cuentas de su gestión para los funcionarios y para la sociedad, cuya ejecución demandara la previsión de la logística y su operación. Serán tenidas las siguientes pautas:

- a) La Rendición de Cuentas interna será presentada en forma de exposición a los funcionarios de la institución por los medios adecuados y más eficaces para que estos puedan realizar sus aportes el mejoramiento continuo de la gestión.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 29 de 31
		FECHA: 27-11-2008

- b) Una vez aprobada por el Presidente de la Honorable Cámara de Representantes de Colombia la Rendición de Cuentas será publicada en la página Web oficial de la Corporación.
- c) El Presidente y la Mesa Directiva liderarán la presentación de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
- d) El Informe de Rendición de Cuentas deberá ser entregado a los todos los medios de comunicación del país para su difusión masiva.

La Rendición de Cuentas podrá también ser difundida por los medios masivos de comunicación, como la radio, la TV, Canal de Televisión del Congreso, Internet o prensa escrita, pero en todos los casos será orientada a la participación directa de organizaciones sociales y ciudadanas.

Responsable: Jefe División Plantación y Jefe Oficina de Prensa

Logística y Operación

Serán previstos todos los detalles para la Rendición de Cuentas con una adecuada planificación de la logística necesaria, como materiales o insumos y los recursos humanos, para que la operación concluya en un evento exitoso para la institución y para los destinatarios.

Responsable: Jefe División Administrativa

Gestión de Recursos Humanos

A cada personal destacado a la organización de un evento de Rendición de Cuentas le será asignada una labor específica para el logro del objetivo.

Responsable: Jefe División Administrativa

Gestión Recursos Materiales Necesarios

Los eventos requerirán de recursos materiales para el cumplimiento de su objetivo, que deberán ser gerenciados oportunamente.

Responsable: Jefe División Administrativa

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 30 de 31
		FECHA: 27-11-2008

Convocatoria a Público Objetivo

El público objetivo destinatario de la Rendición de Cuentas será invitado con un margen adecuado de tiempo para asegurar su participación, a través de los medios internos disponibles. Se tendrán en cuenta las siguientes pautas:

- a) Situación Geográfica del evento de Rendición de Cuentas
- b) La Rendición de Cuentas a los funcionarios de la Corporación se hará con la presencia de las autoridades de todos los distritos del interior del País.
- c) En los eventos de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía serán invitadas; Autoridades del Poder Ejecutivo, sindicatos, ONGs, Gremios, Empresarios, Organismos Contralores Públicos y/o privados y otros grupos de interés de la Honorable Cámara de Representantes de Colombia.

Responsable: Jefe División Administrativa

Ejecución del Evento

Los recursos humanos y materiales, en el día del evento de la Rendición de Cuentas deberán estar disponibles para su realización exitosa.

Al momento de la ejecución de un evento se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Disponibilidad de un salón adecuado y seguro
- b) Audio en buen estado
- c) Proyector y pantalla multimedia
- d) Servicio de refrigerio
- e) Presentador, expositores, etc
- f) Programa de actividades
- g) Apoyo de materiales comunicativos

 <p>República de Colombia</p> <p>Cámara de Representantes</p>	<p>MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, PÚBLICA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES</p>	CODIGO: MCOM.01.01.01
		VERSION: 01
		PAGINA: Página 31 de 31
		FECHA: 27-11-2008

Responsable: Jefe División Administrativa
Jefe Oficina de Prensa.

Evaluación

Se tendrá en cuenta las inquietudes, quejas y reclamos recibidos a nivel interno y externo en los eventos de la Rendición de Cuentas para documentar el mejoramiento de los proyectos de infraestructura y de servicios de la Honorable Cámara de Representantes de Colombia. Serán tenidas las siguientes pautas:

- a) El Equipo de Trabajo que elabora la Rendición de Cuentas sistematizará las inquietudes de los funcionarios y de la ciudadanía y los presentará a las Directivas de la Cámara de Representantes para su consideración.
- b) Los aportes de los funcionarios y de la ciudadanía serán tenidos en cuenta al momento de confeccionar el anteproyecto de Presupuesto Anual de la Cámara de Representantes.
- c) Las propuestas realizadas para los funcionarios y la ciudadanía en los foros de discusión de la Rendición de Cuentas serán consideradas para la concreción de los proyectos de infraestructura vial y de servicios.

Responsable: Jefe División de Planeación.