1. INTRODUCCIÓN

La Política de Comunicación del Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva, establece lineamientos para que la entidad formule, desarrolle e implemente mecanismos precisos de comunicación en cada una de las áreas que la constituyen, con el propósito de garantizar el buen manejo de la información en sus audiencias internas y externas, permitiendo un flujo de información que contribuya al mejoramiento del clima laboral y el posicionamiento de la empresa.

2. MARCO DE EJECUCIÓN

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva, considera necesaria la comunicación transparente, oportuna, responsable y participativa en todos los escenarios, para ejercer su misión y lograr sus objetivos, por esta razón:

1. Garantiza el desarrollo de una estrategia de Comunicación, que permita implementar los lineamientos que conforman la presente política.
2. Divulga y socializa con sus miembros este documento, con el objetivo de trabajar bajo los mismos códigos de comunicación y cumplir lo propuesto.
3. Reconoce la importancia del manejo de las comunicaciones como una acción estratégica en el cumplimiento de las metas de la empresa.
4. Establece un mensaje unificado en cada una de sus áreas, que represente la razón de ser de la entidad y promueva el sentido de pertenencia entre los ciudadanos.
5. Identifica las audiencias vitales para su desarrollo y crea tácticas que promuevan, socialicen y generen sentido de pertenencia por la empresa.
6. Protege la información de la empresa y hace un uso responsable de ella bajo las disposiciones reglamentadas a sus empleados.
7. Estimula y promueve los mecanismos de comunicación necesarios para garantizar el flujo de la información dentro de la empresa.
8. Fomenta una cultura y clima organizacional apropiados, a través de la comunicación de la información en todas las direcciones de manera responsable.
9. Adoptar un Manual de Imagen Corporativa, que garantice uniformidad en el uso de la imagen de la empresa y el respeto por las características que este contiene.
10. Adopta un Manual de Manejo de Crisis, que de alternativas estratégicas ante eventualidades que generen crisis en cualquier área de la entidad.
11. Cuenta con el personal necesario en la conformación del área de comunicación para el desarrollo eficiente de los objetivos de la misma.

3. MARCO CONCEPTUAL

Comunicación: Es el proceso de transmitir ideas o símbolos que tienen el mismo significado para dos o más personas que intervienen en una interacción.

Comunicación ascendente: Aquella que se realiza con los directivos o superiores, con el fin de dar a conocer el panorama general que se vive al interior de la organización, especialmente lo que acontece en los sitios de trabajo. Esta información debe ser detallada, específica y propositiva.

Comunicación descendente: Es la comunicación emitida desde la gerencia, la alta dirección nacional y municipal y demás grupos de interés como instrucción a los procesos del Sistema.

Comunicación corporativa: Es el conjunto de acciones de comunicación que la organización transmite a sus diferentes grupos de interés. La Comunicación Corporativa debe fundamentarse en una estrategia de comunicación y se caracteriza por ser dinámica, planificada, concreta y sujeta a una retroalimentación constante.

Comunicación interna: Es la comunicación que se genera al interior de cada organización y tiene como propósito la difusión del direccionamiento estratégico, cultura corporativa y el mantenimiento de las buenas relaciones entre sus colaboradores.

Comunicación horizontal: Se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico al interior de la Organización. Su razón de ser es la integración de actividades y la coordinación del personal.

Crisis: Es un evento específico que rompe la estabilidad de una organización, pone en riesgo su reputación, y que es necesario enfrentar de manera oportuna con el propósito de minimizar los efectos y recuperar la normalidad.

Difusión: Alcance al que llega la transmisión de un mensaje. Divulgación: Ejercicio de poner al alcance de determinadas audiencias un determinado mensaje.

4. CANALES DE COMUNICACIÓN

4.1 COMUNICACIÓN INTERNA:

Comité de Gerencia: Presidido por el Gerente General. Participan los líderes de áreas. El objetivo es analizar y definir estrategias para el cumplimiento de las metas. Este comité se realizará quincenalmente.

Reunión de área: Participan los líderes de cada área con el personal correspondiente. Su objetivo es coordinar las actividades semanales y realizar balance de las mismas.

Boletines Mensuales: Las áreas de Control Interno y Comunicaciones emitirán mensualmente a todos los contratistas la entidad, a través de correo electrónico un boletín informativo con noticias de interés general y notas de crecimiento personal.

Carteleras Institucionales: Semanalmente el Área de Comunicaciones publicará una cartelera con los siguientes temas:

Noticias de prensa: Se publican las diferentes notas de prensa que los medios de comunicación transmiten acerca de las gestiones del SETP.

Noticias sobre el personal: Hacen referencia a las novedades, políticas de nivel administrativo, programas de capacitación y bienestar, noticias sociales del personal, eventos y demás información de interés general para funcionarios y contratistas del SETP.

Boletín vía What´s App: Permite el envío de información que surja de manera inesperada y necesite ser de conocimiento inmediato por todos los empleados.

Correo electrónico interno: Este medio facilita el envío y recepción de información entre los contratistas de manera transversal, garantizando una comunicación ágil y eficaz.

Circulares: Son enviadas ante eventos extraordinarios de necesaria divulgación y emitidas por la gerencia.

4.2 COMUNICACIÓN EXTERNA:

Boletín de Prensa: Instrumento de información dirigido a la Oficina de Prensa de la Alcaldía de Neiva para los medios de comunicación, en el que se facilita la divulgación de la gestión y demás actividades relacionadas con la Misión de la entidad, estos son emitidos semanalmente.

Artículos Especiales: Instrumento de información dirigido a medios de comunicación en el que se facilita la divulgación de la gestión y demás actividades relacionadas con la Misión de la entidad, estos se emiten teniendo en cuenta la relevancia de la información y van acompañados de fotografías, vídeos, audios y/o el material que el periodista requiera. A diferencia del Boletín, éste es más extenso, profundo y generalmente es dirigido a un medio específico.

Cuñas de Radio y Comerciales de TV: Breve espacio de información dedicado a anuncios relacionados con las actividades Misionales de la entidad. Está dirigido a la ciudadanía en general con un mensaje de apropiación por el Sistema.

Notas de radio y Notas de TV: Son espacios en los medios de comunicación en los que se brinda información de lentidad. Las declaraciones para radio y televisión las realizará el Gerente o de ser necesario un delegado por él, deberá ser coordinado por la oficina de prensa y comunicaciones del SETP.

Rueda de Prensa: Acto informativo en donde, por previa convocatoria del Área de Comunicación a los medios de comunicación, el Gerente General como vocero encargado, con el apoyo de esta oficina y demás directivos, divulga a la opinión pública en general una situación o versión de un hecho de relevancia local, nacional o Internacional.

Página web: Este portal ofrece de manera detallada a los ciudadanos información acerca de las diferentes acciones que desarrolla cada una de las áreas que componen el Sistema y los servicios que presta a la comunidad, principalmente en temas de obras de infraestructura, socializaciones, operación, información institucional, rutas, documentación oficial, entre otros.

La administración y el suministro de la información es responsabilidad de la dependencia a la cual pertenezca y equipo de sistemas apoya la administración de forma y diseño de la página WEB.

INFORMACION DEL DOCUMENTO:

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	16-12-2016	Creación del Documento

APROBACIONES:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma: Original firmado	Firma: Original firmado	Firma: Original firmado
Nombre: Danna Camila Giraldo Cuellar	Nombre: Angela Maria Restrepo Ortiz	Nombre: Hernando Josue Benavides Vanegas
Área: Comunicaciones	Área: Jurídica	Área: Gerencia