



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | VERSIÓN 1.0

I. Introducción

El Manual de Políticas y Procedimientos de Información y Comunicación del Ayuntamiento de El Cercado tiene como finalidad establecer un marco normativo que garantice la eficiencia, transparencia y coherencia en la gestión de la comunicación interna y externa del Ayuntamiento. Este documento es una herramienta esencial para asegurar que los flujos de información dentro de la institución, así como hacia la ciudadanía, se realicen de manera oportuna, clara y accesible, promoviendo la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

En el entorno municipal, la comunicación efectiva es un elemento clave para el buen gobierno. Este manual define los principios, estándares y procedimientos que guiarán la divulgación de la información oficial, el manejo de los canales de comunicación y la interacción con los diversos grupos de interés, incluidos los ciudadanos, empleados, medios de comunicación y organismos externos. De esta manera, se busca fortalecer la imagen institucional y asegurar que las decisiones y acciones del Ayuntamiento sean comunicadas de forma transparente y comprensible.

El Ayuntamiento de El Cercado, comprometido con la transparencia y la Ley de Acceso a la Información Pública (Ley 200-04) y su reglamento, establece en este manual las pautas para el acceso a la información pública, el manejo adecuado del portal de transparencia, y la correcta custodia y actualización de los datos. Además, incluye lineamientos para garantizar la seguridad de la información y proteger los datos personales conforme a las normativas legales vigentes.

Este manual también establece los roles y responsabilidades de los funcionarios y empleados municipales en relación con la comunicación institucional, asegurando que exista una estructura organizativa clara que facilite la coordinación de las acciones comunicativas, tanto dentro de la administración como hacia el público externo. La designación de un vocero oficial y la implementación de un plan de comunicación bien estructurado contribuirán a una mayor cohesión en el mensaje institucional y una gestión más eficiente de la reputación del Ayuntamiento.

2. Principios claves

Transparencia: La comunicación del Ayuntamiento de El Cercado será clara, accesible y comprensible para todos los ciudadanos, garantizando que la información pública esté disponible de manera oportuna y respetando la Ley de Acceso a la Información Pública (Ley 200-04). La transparencia es esencial para fomentar la confianza de la ciudadanía en la gestión municipal.

Oportunidad: La información deberá ser comunicada de manera oportuna, asegurando que los ciudadanos, empleados y partes interesadas reciban la información relevante en el momento adecuado. Esto incluye la actualización periódica de los canales de comunicación, como el portal de transparencia y los informes de gestión.

Responsabilidad: Todos los empleados y funcionarios del Ayuntamiento tienen la responsabilidad de garantizar que la información que manejan y comunican sea precisa y actualizada. Este principio asegura que las responsabilidades en la gestión de la información sean claras y se cumplan con diligencia.

Participación Ciudadana: La comunicación promoverá la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y en la supervisión de la gestión pública. Esto se logra a través de canales de comunicación bidireccionales, que faciliten la interacción entre el Ayuntamiento y los ciudadanos, y promuevan la retroalimentación constante.

Coherencia Institucional: Todos los mensajes y acciones comunicacionales estarán alineados con la misión, visión y valores del Ayuntamiento de El Cercado, asegurando una coherencia en la imagen y el discurso institucional. La coherencia es fundamental para fortalecer la identidad y reputación del Ayuntamiento.

Confidencialidad y Seguridad de la Información: La información sensible y los datos personales serán manejados con absoluta confidencialidad y seguridad, garantizando la protección de la privacidad de los ciudadanos y el cumplimiento de las normativas sobre seguridad de la información. Este principio busca salvaguardar la integridad y confidencialidad de la información institucional.

2. Gestión de Comunicación Institucional

2.1 Objetivo: Establecer un marco que regule y oriente todas las actividades de comunicación interna y externa del Ayuntamiento de El Cercado. Busca asegurar una comunicación clara, coherente y oportuna con los diferentes públicos de interés, tanto internos como externos, tales como la ciudadanía, medios de comunicación, otras instituciones públicas y privadas, y el personal municipal.

2.2 Alcance de la gestión de la comunicación: Este procedimiento aplica a todas las áreas y dependencias del Ayuntamiento de El Cercado, abarcando a funcionarios, empleados y cualquier persona física o jurídica que intervenga en la comunicación oficial de la institución. Cubre tanto la comunicación interna (entre departamentos, empleados y autoridades) como la comunicación externa (con la ciudadanía, medios de comunicación, organizaciones y otras entidades).

El alcance incluye el uso de los distintos canales de comunicación, como comunicados de prensa, redes sociales, sitio web oficial, medios impresos y cualquier otro mecanismo utilizado por el Ayuntamiento para interactuar con su entorno, garantizando que todas las comunicaciones sean consistentes y alineadas con los objetivos y valores institucionales.

2.3 Principales elementos de la política

- 1) Calidad y suficiencia de la Información
- 2) Sistema integrado de información
- 3) Canales de comunicación interna
- 4) Canales de comunicación externa
- 5) Archivo institucional

Estos elementos contribuyen a revelar los hechos que tienen lugar en una entidad, a transmitir los datos necesarios para que fluyan las operaciones, y a comunicar los resultados intermedios y finales. La información y la comunicación tienen lugar a través de la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Trascienden la organización cuando dan a conocer a otras instituciones del gobierno y a terceros interesados, el quehacer del ayuntamiento, por supuesto, en qué estado se encuentran y cómo han sido manejados los recursos de los que esta es responsable. Igualmente, la información y la forma en que esta se comunica son activadores de decisiones que benefician o afectan las entidades.

2.4 Políticas de Operación:

2.4.1 Gestión de Planes de Comunicación Institucional. El Departamento de Comunicaciones diseñará, implementará y evaluará cada año un Plan de Comunicación Institucional donde se establezcan los objetivos, estrategias, acciones, estándares, responsabilidades y métodos para asegurar la calidad de las comunicaciones internas y externas.

2.4.2 Cobertura. El Departamento de Comunicaciones brindará apoyo en las actividades internas que son desarrolladas por las diversas áreas del ayuntamiento, las sesiones del concejo de regidores y actividades organizadas por instituciones externas con participación relevante de autoridades y funcionarios municipales.

2.4.3 Actualización de canales de comunicación. Es responsabilidad del personal de comunicaciones mantener actualizado el mural institucional, la pagina web, las redes sociales y otros canales priorizados con las actividades realizadas y mensajes de interés de la gestión municipal y la ciudadanía.

2.4.4 Elaboración y presentación de posicionamientos institucionales. La vocería de la Alcaldía la asumirá la persona del Alcalde. Quien designara un responsable del departamento de comunicaciones, quien lidere la redacción y aprobación de notas de prensa, publicaciones de redes sociales y cualquier escrito requerido, asegurando la buena ortografía, contenido coherente y audiovisuales oportunos.

2.4.5 Acceso de Información Pública. La Oficina de Acceso de Información Pública asegurará el libre acceso a la información de forma completa, veraz y propicia, a fin de satisfacer la necesidad de la ciudadanía. La OAIM asegurará el cumplimiento de la Ley de acceso a la información pública 200-04, y su reglamento de aplicación 130-05.

2.4.6 Realización y análisis Encuestas de Satisfacción de los Usuarios sobre los Sistemas de Información. Esta política tiene como objetivo establecer directrices claras para la realización de encuestas de satisfacción de los usuarios sobre los sistemas de información utilizados en el Ayuntamiento de El Cercado. La finalidad es recolectar información valiosa que permita evaluar el desempeño de los sistemas y mejorar continuamente los servicios brindados a los usuarios. Estas encuestas deberán realizarse al menos una vez año, procediendo a comunicar los resultados por los canales de comunicación interna y externa. Los datos recolectados serán utilizados únicamente para fines de mejora de los sistemas y servicios.

2.5 Procedimiento para la gestión del Sistema de Archivo Institucional

2.5.1 Acceso al Sistema de Archivo Institucional

Procedimiento	Acceso al Sistema de Archivo Institucional
Objetivo	Regular y garantizar un acceso controlado y eficiente al sistema de archivo institucional, asegurando la protección de los documentos y la disponibilidad de la información.
Alcance	Aplica a todo el personal del Ayuntamiento de El Cercado y a los ciudadanos que soliciten acceso a los archivos.
Responsables	• Encargado OAIM • Personal administrativo; • Usuarios solicitantes.
Recursos Necesarios	• Sistema de archivo digital • Formularios de solicitud • Espacio físico adecuado para la consulta • Equipo de reproducción (fotocopiadoras, escáneres).
Frecuencia	Según sea requerido por empleados o ciudadanos; el acceso se otorga durante el horario laboral del ayuntamiento.

Paso	Descripción del Paso	Responsable
1	El solicitante presenta una solicitud formal de acceso, especificando los documentos requeridos y el motivo.	Solicitante
2	El encargado del archivo revisa la solicitud, verifica la disponibilidad de los documentos y determina si son de libre acceso o confidenciales.	Encargado de OAIM
3	Si la solicitud es aprobada, se notifica al solicitante la fecha y hora en que podrá acceder a los documentos.	Encargado de OAIM
4	El solicitante acude al archivo en la fecha acordada, y se le permite la consulta bajo supervisión del personal encargado.	Solicitante / Personal
5	Si se solicita copia de los documentos, se llena un formulario adicional, y el personal procede a la reproducción de los mismos.	Solicitante / Personal
6	Se registra la consulta en el sistema de archivo, anotando los documentos consultados y los datos del solicitante.	Encargado de OAIM

2.5.2 Custodia de la información del sistema de archivo institucional.

Procedimiento	Custodia del Sistema de Archivo Institucional
Objetivo	Garantizar la conservación, integridad y seguridad de los documentos y archivos institucionales, asegurando su disponibilidad a largo plazo y evitando daños o accesos no autorizados.
Alcance	Aplica a todo el personal encargado de la gestión y protección de los archivos institucionales, así como a los empleados del Ayuntamiento que interactúan con dichos archivos.
Responsables	• Encargado OAIM
Recursos Necesarios	• Sistema de archivo digital y físico; • Equipos de seguridad (cámaras, alarmas); • Medidas de protección (cajas de archivo, control de acceso); • Espacio adecuado y climatizado.

Paso	Descripción del Paso	Responsable
1	Clasificación de los documentos según su nivel de confidencialidad, antigüedad y frecuencia de uso.	Encargado de OAIM
2	Almacenamiento adecuado en las áreas designadas (archivos físicos en estanterías, cajas de archivo; archivos digitales en sistemas protegidos con respaldo).	Encargado de OAIM
3	Control de acceso: establecer medidas de seguridad, como controles de ingreso al área de archivos, claves para acceso a archivos digitales, y seguimiento del personal autorizado.	Encargado de OAIM
4	Monitoreo de las condiciones de almacenamiento: verificar la climatización, humedad, y protección contra incendios o desastres naturales.	Encargado de OAIM
5	Actualización y revisión del inventario del archivo, asegurando que todos los documentos estén debidamente registrados, organizados y en buen estado de conservación.	Encargado de OAIM
6	Reportar y gestionar cualquier incidente o daño en los archivos, tomando medidas correctivas inmediatas (digitalización, reparación, reubicación de archivos).	Encargado de OAIM

2.5.3 Procedimiento de Actualización, Modificación y Clasificación de la Información del Sistema de Archivo Institucional

Procedimiento Actualización, Modificación y Clasificación de la Información del Sistema de Archivo Institucional	
Objetivo	Asegurar que la información almacenada en el archivo institucional se mantenga actualizada, correctamente clasificada y que cualquier modificación sea registrada de manera controlada y segura.
Alcance	Aplica a todo el personal responsable de la gestión del archivo y a cualquier área que maneje o actualice información archivada. Incluye documentos físicos y digitales.
Responsables	Encargado de la OAIM
Recursos Necesarios	Sistema de gestión documental, formularios de actualización/modificación, infraestructura de almacenamiento, software de clasificación y personal calificado.
Frecuencia	Las actualizaciones y modificaciones se realizarán de manera continua, según la recepción o creación de nueva información, con revisiones periódicas.

Paso	Descripción del Paso	Responsable
1	Recepción de nueva información o solicitud de modificación de información existente.	Departamento emisor
2	Verificación de la información recibida (autenticidad, relevancia, formato) antes de ser actualizada o modificada en el sistema de archivo.	Encargado OAIM
3	Clasificación de la información según criterios establecidos (confidencialidad, tipo de documento, antigüedad, prioridad).	Encargado OAIM
4	Ingreso o modificación de la información en el sistema de archivo (físico o digital), asignando la ubicación correcta o el código de clasificación correspondiente.	Encargado OAIM
5	Actualización del inventario de documentos o sistema digital, reflejando los cambios realizados.	Encargado OAIM
6	Revisión y verificación de que los documentos modificados estén correctamente registrados y clasificados, y asegurar que las versiones anteriores estén archivadas adecuadamente.	Encargado OAIM

2.5.4 Procedimiento de seguridad y conservación de la información del sistema de archivo institucional.

Procedimiento	Seguridad y Conservación de la Información del Sistema de Archivo Institucional
Objetivo	Proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información en el sistema de archivo institucional, asegurando su conservación.
Alcance	Aplica a todos los documentos físicos y digitales en el sistema de archivo, así como a todo el personal encargado de su gestión y acceso.
Responsables	• Encargado de OAIM; • Cualquier empleado con acceso a información.
Recursos Necesarios	Sistema de gestión documental, equipos de seguridad (cámaras, alarmas), sistemas de respaldo, materiales de conservación (cajas archivadoras), espacio de almacenamiento adecuado.
Frecuencia	Monitoreo diario de las condiciones de seguridad, revisiones semestrales de conservación y auditorías anuales del sistema.

Paso	Descripción del Paso	Responsable
1	Evaluar y clasificar la información según su nivel de confidencialidad y riesgo, determinando las medidas de seguridad necesarias.	Encargado OAIM
2	Implementar medidas de seguridad física: instalación de cerraduras, cámaras y control de acceso al área de archivo.	Encargado OAIM
3	Proteger la información digital mediante la implementación de sistemas de acceso controlado y contraseñas.	Encargado de Informática.
4	Establecer condiciones adecuadas para la conservación de documentos físicos y mantener un ambiente controlado.	Servicios generales
5	Realizar copias de seguridad de la información digital de forma regular (diaria/semanal) y almacenar en un lugar seguro fuera del sitio principal.	Encargado de Informática.
6	Capacitar al personal sobre las políticas de seguridad y conservación, y la importancia de seguir procedimientos establecidos.	Recursos Humanos
7	Monitorear y evaluar regularmente el estado de conservación de los documentos	Encargado OAIM

2.5.5 Administración y control del archivo institucional

El encargado/a de la Oficina de Acceso a Información Pública es responsable de la gestión, administración y control del archivo, garantizando la organización, conservación y acceso adecuado a la información archivada, así como el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

2.5.6 Funciones y responsabilidades en la Administración y control del archivo institucional

- **Clasificación y Organización:**
 - Establecer y mantener un sistema de clasificación eficiente para los documentos físicos y digitales.
 - Supervisar la organización de los documentos en el archivo, asegurando su fácil acceso y recuperación.
- **Conservación y Protección:**
 - Implementar medidas de conservación y protección de los documentos, tanto físicos como digitales, para garantizar su integridad y disponibilidad.
 - Evaluar y realizar mejoras en las condiciones de almacenamiento (temperatura, humedad, iluminación).
- **Control de Acceso:**
 - Desarrollar y supervisar políticas de acceso a los documentos, asegurando que solo el personal autorizado tenga acceso a información sensible o confidencial.
 - Mantener un registro de consultas y acceso a los documentos para monitorear el uso del archivo.
- **Actualización y Mantenimiento:**
 - Coordinar la actualización y modificación de documentos archivados, asegurando que se mantenga un registro claro de los cambios realizados.
 - Revisar periódicamente los documentos para identificar aquellos que ya no son relevantes y pueden ser archivados o eliminados.
- **Capacitación y Asesoría:**
 - Capacitar al personal sobre las políticas de archivo y la importancia de la correcta gestión de la información.
 - Asesorar a otros departamentos sobre prácticas recomendadas en la gestión documental y el archivo institucional.
- **Evaluación y Mejora Continua:**
 - Realizar auditorías regulares del sistema de archivo para identificar áreas de mejora y proponer acciones correctivas.
 - Recopilar y analizar la retroalimentación de los usuarios sobre el sistema de archivo, implementando mejoras basadas en sus sugerencias.

2.5.7 Procedimiento para el Conocimiento y Cumplimiento de Responsabilidades en la Preparación, Actualización y Conservación de la Información

Procedimiento	Conocimiento y Cumplimiento de Responsabilidades en la Preparación, Actualización y Conservación de la Información
Objetivo	Garantizar que todos los empleados del Ayuntamiento de El Cercado conozcan, comprendan y cumplan con sus responsabilidades en la preparación, actualización y conservación de la información institucional, de manera que se mantenga la integridad, exactitud, disponibilidad y seguridad de los datos en todo momento.
Alcalce	Esta política se aplica a todos los empleados del Ayuntamiento de El Cercado que estén involucrados en la creación, modificación, archivo, actualización y conservación de información, ya sea física o digital. Incluye a todos los departamentos y niveles jerárquicos que interactúan con la información institucional.
Actividades claves	Capacitación: Todos los empleados deben recibir capacitación al menos una vez al año sobre las responsabilidades y procedimientos de gestión de la información, incluyendo los requisitos legales y normativos. Las capacitaciones serán proporcionadas por el Encargado de la OAIM Institucional en coordinación con Recursos Humanos. Preparación de la Información: Los documentos y datos deben ser preparados con exactitud, siguiendo los formatos y criterios establecidos por el Ayuntamiento. Se prohíbe la omisión o falsificación de información. Actualización de la Información: Los empleados son responsables de mantener actualizada la información a su cargo. Las actualizaciones deben registrarse de manera clara y ser aprobadas por los supervisores correspondientes. Se llevará un historial de cambios que permita rastrear las modificaciones. Conservación de la Información: Los documentos físicos y digitales deben ser almacenados en condiciones adecuadas para su conservación. Se establecerán medidas para evitar la pérdida, deterioro o acceso no autorizado, incluyendo copias de seguridad en el caso de información digital.

3. Comunicación Interna

3.1 Propósito:

El propósito de esta política es establecer directrices claras para asegurar una comunicación interna efectiva, oportuna y fluida entre los empleados y departamentos del Ayuntamiento de El Cercado. Una comunicación interna eficiente es esencial para la coordinación de actividades, la toma de decisiones y la consecución de los objetivos institucionales.

3.2 Alcance:

Esta política aplica a todos los empleados del Ayuntamiento de El Cercado, independientemente de su nivel jerárquico, departamento o función. Incluye todas las formas de comunicación interna, ya sea verbal, escrita o electrónica, y busca promover un ambiente de trabajo colaborativo y transparente.

3.3 Responsabilidades

La División de Planificación y Programación Municipal en coordinación con la secretaria general y el departamento de comunicaciones es el responsable de la planificación, divulgación y monitoreo de las políticas de comunicación interna.

3.4 Canales de Comunicación Oficial:

Todo empleado debe utilizar los canales de comunicación oficial para difundir, recibir y solicitar información dentro del Ayuntamiento. Los principales canales de comunicación interna son:

- Correo electrónico institucional;
- Reuniones;
- Mural informativo;
- Aplicaciones de mensajería instantánea;
- Boletines internos; y
- Plataformas de trabajo colaborativo.

Todos los empleados deben tener acceso y hacer uso de su cuenta de correo electrónico institucional para las comunicaciones relacionadas con el trabajo. Las comunicaciones de carácter oficial que involucren decisiones importantes o instrucciones deben realizarse por escrito, preferiblemente por correo electrónico o a través de la intranet. Se deben evitar discusiones o decisiones oficiales a través de aplicaciones de mensajería instantánea no autorizadas.

3.5 Comunicación Descendente y Ascendente

La comunicación debe fluir de manera eficiente tanto de los niveles superiores a los inferiores (comunicación descendente) como desde los niveles inferiores a los superiores (comunicación ascendente) para asegurar la toma de decisiones informadas y la ejecución efectiva de tareas.

3.6 Reuniones de Trabajo

Las reuniones de trabajo son un mecanismo clave para la coordinación de actividades y la toma de decisiones. Deben ser bien planificadas, con objetivos claros y seguimiento de los acuerdos establecidos.

Las reuniones deben convocarse con antelación y los participantes deben recibir una agenda clara con los temas a tratar. Se debe registrar y difundir un acta de las reuniones con los acuerdos alcanzados y las responsabilidades asignadas. Los supervisores deben convocar reuniones regulares con sus equipos para asegurarse de que las metas y tareas estén alineadas con los objetivos institucionales.

3.7 Comunicación Interdepartamental

La coordinación y colaboración entre los distintos departamentos del Ayuntamiento es esencial para garantizar el logro de los objetivos. La comunicación interdepartamental debe ser clara y fluida.

Se debe fomentar el uso de plataformas colaborativas donde los diferentes departamentos puedan compartir información y coordinar actividades de manera eficiente. Para solicitudes formales de información o colaboración entre departamentos, se deberá hacer uso del correo electrónico institucional, detallando claramente el propósito y la solicitud.

3.8 Resolución de Conflictos y Comunicación Transparente

Los conflictos y malentendidos deben resolverse de manera inmediata y transparente a través de los canales de comunicación apropiados. La política promueve el diálogo abierto y el respeto mutuo.

Cualquier conflicto o malentendido que surja entre empleados o departamentos deberá comunicarse a los supervisores correspondientes, quienes mediarán en la resolución del problema. Se promoverá un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan seguros para expresar sus preocupaciones sin temor a represalias.

3.9 Plan de Comunicación Institucional

El **Plan de Comunicación Institucional** es un documento estratégico que define los estándares, responsabilidades y métodos que guían la comunicación interna dentro del ayuntamiento. Su propósito es asegurar que las comunicaciones sean claras, oportunas, accesibles y eficientes, facilitando así la colaboración y el flujo de información entre todos los niveles y departamentos.

Este plan establece directrices para la difusión de información relevante, la participación de los empleados, y la seguridad de la información, garantizando que los mensajes institucionales sean entendidos y aplicados correctamente por todos los servidores públicos municipales. Además, define los roles y responsabilidades de cada parte involucrada en el proceso de comunicación, desde alcaldía hasta los empleados, y describe los métodos y canales oficiales de comunicación.

El plan también incluirá un sistema de monitoreo y evaluación para medir la efectividad de las comunicaciones, asegurando la mejora continua del proceso. Su implementación promueve un ambiente de trabajo colaborativo, transparente y alineado con los objetivos estratégicos de la gestión municipal, contribuyendo a la eficiencia operativa y a la satisfacción de los empleados

3.9.1 Elementos mínimos del Plan de Comunicación Institucional

1. Introducción
 - 1.1. Propósito
 - 1.2. Alcance
 - 1.3. Importancia de la Comunicación Interna
2. Objetivos del Plan de Comunicación
 - 2.1. Objetivos Generales
 - 2.2. Objetivos Específicos
3. Estándares de Comunicación
4. Roles y Responsabilidades
5. Canales y Métodos de Comunicación
6. Procesos de Comunicación
7. Seguridad y Confidencialidad de la Información
8. Monitoreo y Evaluación del Plan
 - 8.1. Evaluación Periódica
 - 8.2. Encuestas de Satisfacción
 - 8.3. Indicadores de Desempeño
9. Mejora Continua
10. Herramientas de Comunicación Interna

3.10 Emisión de Informes Periódicos sobre Logros, Avances y Limitaciones de los Resultados de los Planes Operativos Anuales

3.10.1 Propósito

Establecer directrices claras para la elaboración, emisión y seguimiento de informes periódicos que documenten los logros, avances y limitaciones en la ejecución de los Planes Operativos Anuales (POA) del Ayuntamiento de El Cercado.

3.10.2 Alcance

Esta política aplica a todos los departamentos y áreas involucradas en la implementación de los Planes Operativos Anuales, así como a los responsables de la elaboración y difusión de los informes de resultados.

3.10.3 Periodicidad de los Informes

Los informes deben emitirse trimestralmente para proporcionar una actualización continua sobre el estado de implementación del POA. Un informe anual consolidado debe ser presentado al cierre del ejercicio fiscal, evaluando el cumplimiento global del POA.

3.10.4 Contenidos del Informe

Cada informe debe incluir los siguientes elementos:

- **Avances:** Estado de las actividades en curso, especificando los hitos cumplidos.
- **Limitaciones:** Identificación de obstáculos o dificultades que han impactado el desarrollo de las actividades.
- **Recomendaciones:** Propuestas de ajustes o mejoras necesarias para cumplir con los objetivos.

3.10.5 Responsables de Elaboración

El Departamento de Planificación y Programación Municipal consolidará los informes de todos los departamentos y presentará un informe general a la Alcaldía y al Concejo de Municipal.

3.10.6 Canal de Comunicación

Los informes deben ser distribuidos a través del correo institucional y presentados en reuniones de revisión de progreso con la Alcaldía.

4. Comunicación externa

La política de comunicación externa del Ayuntamiento de El Cercado está diseñada para garantizar una interacción efectiva, transparente y respetuosa con la ciudadanía, los medios de comunicación y otras instituciones, promoviendo la confianza y la buena reputación de la entidad a través de mensajes coherentes y una gestión responsable de la información.

Los principales aspectos de la comunicación externa son:

- La información que se emitida hacia el exterior debe ser clara, precisa y coherente, respetando los principios de transparencia y veracidad. Todos los mensajes institucionales deben estar alineados con los valores, objetivos y políticas del Ayuntamiento de El Cercado.
- Los principales canales de comunicación externa del Ayuntamiento de El Cercado incluyen la página web oficial, redes sociales, boletines y eventos públicos.
- El Ayuntamiento mantendrá relaciones abiertas y constructivas con los medios de comunicación, facilitando el acceso a información pública de interés general. Las notas de prensa y declaraciones públicas se elaborarán y difundirán conforme a los hechos relevantes y las disposiciones legales, respetando los tiempos y la agenda de los medios.
- Todas las comunicaciones externas deben contribuir a fortalecer la imagen pública del Ayuntamiento de El Cercado, proyectando una institución profesional, accesible y al servicio de la comunidad. El uso de logotipos, eslóganes y otros elementos de identidad visual debe cumplir con los lineamientos establecidos en el manual de identidad corporativa del Ayuntamiento.
- El Departamento de Comunicación Institucional es responsable de la planificación y coordinación de los eventos públicos organizados por el Ayuntamiento. Se debe asegurar que los eventos reflejen los valores de la institución y se comuniquen adecuadamente al público y medios de comunicación, antes y después de su realización.
- En cumplimiento con la Ley de Acceso a la Información Pública 200-04, el Ayuntamiento promoverá una política de **transparencia activa**, publicando información relevante para los ciudadanos a través de su portal web y otros medios.

4.1 Promoción del Cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública 200-04 y su Reglamento de Aplicación 130-05

4.1.1 Propósito

Esta política tiene como objetivo garantizar que el Ayuntamiento de El Cercado cumpla plenamente con la Ley de Acceso a la Información Pública No. 200-04 y su Reglamento de Aplicación No. 130-05, promoviendo la transparencia, el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública, y la rendición de cuentas de la gestión municipal.

4.1.2 Alcance

Esta política se aplica a todos los funcionarios, empleados y departamentos del Ayuntamiento de El Cercado, quienes tienen la responsabilidad de gestionar, proteger y facilitar el acceso a la información pública bajo su control, de conformidad con la legislación vigente.

4.1.3 Directrices

- b) Derecho al Acceso a la Información Pública:** Todos los ciudadanos tienen el derecho de solicitar y recibir información pública, de manera clara, veraz y oportuna, sin necesidad de justificar su interés. El Ayuntamiento de El Cercado facilitará el acceso a la información pública bajo los principios de transparencia, legalidad y objetividad, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 200-04.
- c) Designación de un responsable de Acceso a la Información (RAI):** Se designará un **responsable de Acceso a la Información (RAI)** que será el encargado de recibir, procesar y responder las solicitudes de acceso a la información pública. El RAI deberá asegurarse de que las solicitudes de información sean atendidas en los plazos establecidos por la ley y mantendrá un registro de las mismas.
- d) Procedimiento para la Solicitud y Entrega de Información:** Los ciudadanos podrán solicitar información pública mediante **solicitud escrita o medios electrónicos**, los cuales deberán estar disponibles en la página web oficial del Ayuntamiento o en oficinas físicas. El Ayuntamiento tendrá un plazo de **15 días hábiles** para responder a la solicitud. Si la información no puede ser proporcionada en ese plazo, se deberá notificar al solicitante, justificando el retraso y especificando el nuevo plazo (que no podrá exceder de 10 días adicionales).

- e) **Información Excluida:** Cualquier información clasificada como confidencial o de acceso restringido por la Ley, como datos que comprometan la seguridad nacional, la privacidad de las personas, o que afecten procesos judiciales en curso, estará excluida de la entrega, conforme a los artículos de la Ley 200-04.
- f) **Publicación Proactiva de Información:** El Ayuntamiento publicará de manera **proactiva** y **periódica** en su página web oficial información relevante sobre su gestión, presupuesto, contratos, licitaciones y otras actividades institucionales, para facilitar el acceso público sin necesidad de solicitud previa. Se mantendrá un **portal de transparencia** actualizado que incluya informes financieros, decisiones administrativas, planificación operativa y otros documentos pertinentes de carácter público.
- g) **Sanciones por Incumplimiento:** El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta política, en la Ley 200-04 o en su reglamento de aplicación, será sujeto a sanciones administrativas y disciplinarias conforme a la normativa legal vigente.

4.1.4 **Actualización Continua del Portal de Transparencia del Ayuntamiento de El Cercado**

4.1.4.1 **Propósito**

Garantizar la actualización continua del Portal de Transparencia del Ayuntamiento de El Cercado en cumplimiento con la Ley de Acceso a la Información Pública No. 200-04 y su Reglamento de Aplicación No. 130- 05.

4.1.4.2 **Alcance**

Esta política se aplica a todos los departamentos y funcionarios responsables de generar, actualizar y publicar información en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de El Cercado, en particular a aquellas áreas involucradas en la gestión de recursos públicos, contratos, licitaciones y resultados de la gestión operativa y financiera.

4.1.4.3 **Políticas**

- **Transparencia Activa y Accesibilidad:** El Ayuntamiento de El Cercado debe proporcionar de manera proactiva, clara y actualizada toda la información de interés público a través de su Portal de Transparencia, cumpliendo con los requisitos de la Ley 200-04 y el Reglamento 130-05. La información publicada debe ser **accesible** para todos los ciudadanos, con un lenguaje claro, datos completos y formatos que permitan su consulta y descarga.

- **Periodicidad de la Actualización:** El Portal de Transparencia debe ser actualizado de manera **mensual** como mínimo, o antes si se generan datos o documentos relevantes que deban ser publicados, como contratos, presupuestos, licitaciones, informes financieros, auditorías y otros documentos clave.
- **Responsabilidad de la Actualización:** Cada departamento es responsable de proveer la información que le corresponde y asegurarse de su actualización oportuna. El responsable de Acceso a la Información (RAI) y **el Departamento de Tecnologías de la Información** tienen la tarea de coordinar, compilar y cargar la información en el Portal de Transparencia, supervisando que todo el contenido esté correctamente publicado.
- **Contenido del Portal de Transparencia:** El portal contendrá las informaciones establecidas en las NORTIC publicadas por la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y la Comunicación.
- **Seguridad y Protección de Datos:** La información publicada debe cumplir con los principios de **seguridad** y **confidencialidad**, evitando la divulgación de datos personales sensibles o clasificados, según lo establecido en la Ley 200-04. Se garantizará que el portal cuente con las medidas de seguridad informática necesarias para evitar el acceso no autorizado o la alteración indebida de la información.

4.1.5 Designación del Vocero del ayuntamiento.

El alcalde municipal designará a un vocero oficial, que será el responsable de todas las comunicaciones externas. Este vocero será una figura clave en la construcción de la imagen institucional y la gestión de las relaciones con los medios de comunicación y otros grupos de interés.

La designación se formalizará mediante un documento oficial, que especifique las funciones, responsabilidades y el alcance de la autoridad del vocero.

4.1.5.1 Principales responsabilidades del Vocero Oficial:

- El vocero emitirá declaraciones y comunicados en nombre de la alcaldía.
- Responderá a consultas de los medios de comunicación y otros actores externos.
- Preparará y difundirá notas de prensa, comunicados y declaraciones oficiales.