

ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA N° 014 de 2020

"Por el cual se aprueba la actualización de la Política de Comunicaciones del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP -"

Página 1 de 9

LA JUNTA DIRECTIVA DEL FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS CESANTÍAS Y PENSIONES "FONCEP".

En uso de sus atribuciones constitucionales, legales y estatutarias, en especial las conferidas por el artículo 67 del Acuerdo 257 de 2006 y por el Acuerdo de Junta Directiva No. 002 de 2018 artículo 13 literal "f", y,

CONSIDERANDO:

Que mediante Acuerdo 257 de 2006, se señala que FONCEP, es un establecimiento público del orden distrital con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio, adscrito a la Secretaría Distrital de Hacienda.

Que la Circular 012 de 2016, expedida por la Alta Consejería Distrital TIC de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., señala que *"Para lograr profundizar los espacios y mecanismos de participación buscando redundar en el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, la transparencia y la constricción de lo público desde una perspectiva colectiva y corresponsable se hace necesario fortalecer desde cada Entidad y organismo del Distrito Capital, la vinculación ciudadana facilitando los mecanismos de recepción de iniciativas o acciones propositivas que nutran la construcción de mensajes o piezas comunicativas dentro de las estrategias de divulgación hacia el conjunto de la población".* Igualmente se indica que: *"... las entidades distritales cuentan con diferentes canales de comunicación por medio de los cuales los ciudadanos pueden tener una comunicación efectiva y eficiente con los servicios y políticas del gobierno distrital, cumpliendo con el propósito de gestionar conocimiento e incrementar los procesos de información y participación".*

Que el artículo 1° del Decreto Distrital 591 de 2018 establece: *"Artículo 1°. Objeto: El presente decreto tiene por objeto adoptar para el Distrito Capital el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG de que trata el Decreto Nacional 1083 de 2015, sustituido por el Decreto 1499 de 2017, como marco de referencia para el ajuste del diseño, la implementación y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión Distrital - SIGD, con el fin de fortalecer los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Distrito Capital y adecuar la institucionalidad del sistema y de las instancias correspondientes con el modelo nacional.*

Que el artículo 4° del Decreto Distrital 591 de 2018 señala: *Artículo 4. Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. El Distrito Capital ajustará el diseño del SIGD para cumplir los parámetros y estándares que prevé el MIPG que es adoptado mediante este decreto como marco de referencia. Lo*

ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA N° 014 de 2020

"Por el cual se aprueba la actualización de la Política de Comunicaciones del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP -"

Página 2 de 9

anterior, conforme con lo dispuesto en el manual operativo del MIPG adoptado por el Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional.

Que mediante Resolución DG 008 del 30 de abril de 2018, FONCEP adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Que mediante Acuerdo No. 761 del 11 de junio de 2020, expedido por el Concejo de Bogotá D.C., se adoptó el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2020-2024, **"UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI"** el cual fija lineamientos, acciones y políticas para las entidades y organismos de la Administración Distrital.

Que mediante resolución N° DG – 00033 del 08 de septiembre de 2020 se adopta la plataforma estratégica de FONCEP para el periodo 2020 – 2024.

Que para cumplir los objetivos misionales de la entidad y conforme a las facultades otorgadas en el Acuerdo de Junta Directiva No. 002 de 2018 artículo 13 literal "f", la junta Directiva de FONCEP por medio del presente acto administrativo procede a actualizar la política de comunicaciones de la Entidad, teniendo en cuenta la entrada en vigencia del Plan de Desarrollo 2020 – 2024 y los cambios surgidos con ocasión de la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

En consideración a lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO PRIMERO: Objeto. Actualizar la Política de Comunicaciones de FONCEP, conforme con lo expuesto en la parte considerativa.

ARTÍCULO SEGUNDO: Mantener como Política General de Comunicaciones que: *La comunicación es un elemento de divulgación de información orientado al fortalecimiento de su gestión y atendiendo las necesidades de sus grupos de valor e interés a través de las estrategias planteadas.*

ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA N° 014 de 2020

"Por el cual se aprueba la actualización de la Política de Comunicaciones del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP -"

Página 3 de 9

ARTÍCULO TERCERO: Objetivo del área de Comunicaciones. *Fijar parámetros en FONCEP que permitan mantener informados a los grupos de valor e interés, generando permanentemente niveles de conocimiento de la Entidad, credibilidad, legitimidad institucional, confianza y seguridad; elementos que FONCEP requiere para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.*

ARTÍCULO CUARTO: Plan de Comunicaciones. Es el conjunto de actividades y campañas que se proyectan cada año para desarrollar en los frentes de comunicación interna y externa, las cuales deben identificar los siguientes elementos:

1. **Grupo de interés objetivo:** Son personas o grupos de personas a quienes les interesa conocer el mensaje a divulgar o la campaña a desarrollar.
2. **Medio:** Es el instrumento por el cual se considera acertado emitir el mensaje; puede ser un mailling, boletín, etc.
3. **Formato:** Es la forma, tamaño y modo de presentación del mensaje; puede ser físico, magnético, virtual, entre otros.
4. **Periodicidad:** Es la cantidad de tiempo que se estima hacer la difusión del mensaje o campaña; puede ser habitual como semanal, mensual, trimestral o una única vez.
5. **Descripción:** Es el tema central de la comunicación o campaña a desarrollar.
6. **Áreas involucradas:** Son las dependencias interesadas en producir y hacer difusión del mensaje, así como las que intervienen, de manera directa, para que la divulgación se haga en términos de calidad y oportunidad.

El Plan de Comunicaciones anualizado estará a cargo del Asesor de Dirección General para Comunicaciones y Servicio al Ciudadano o en el cargo que el Director General de la Entidad lo delegue.

Una vez se identifiquen todas las necesidades, se presentará el plan anualmente ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para su aprobación, modificación y posterior ejecución.

ARTÍCULO QUINTO: Tonos de comunicación. *Comunicar con un tono informativo que evite el uso de adjetivos, con un lenguaje claro, equilibrado y argumental brindando todos los elementos racionales de por qué y para qué del mensaje que se está difundiendo.*

ARTÍCULO SEXTO: Forma comunicacional. *Se utilizará siempre un lenguaje respetuoso a través de frases que muestren atención rápida, respetuosa y efectiva a las necesidades de los grupos de valor e interés, así mismo un lenguaje profesional, eficiente, sencillo, educado, claro, amigable y sin tecnicismos.*



ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA N° 014 de 2020

"Por el cual se aprueba la actualización de la Política de Comunicaciones del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP -"

Página 4 de 9

CAPÍTULO II: COMPONENTES DE COMUNICACIONES

ARTÍCULO SÉPTIMO: Lineamientos. La aplicación de la Política de Comunicaciones de FONCEP se regirá por los siguientes parámetros:

1. **Veracidad y verificación:** Todo contenido es cierto y comprobable con datos y hechos.
2. **Oportunidad:** Los mensajes se divulgarán de manera efectiva una vez definidos los tiempos y medios para su socialización.
3. **Claridad, precisión y credibilidad:** Los mensajes se entienden a todo nivel con términos y datos exactos para evitar tergiversaciones, así mismo, permite transmitir mensajes con responsabilidad para evitar incurrir en imprecisiones.
4. **Reserva:** Se mantendrá y aplicará la reserva legal a los documentos e información que estén revestidos de esta connotación.
5. **Responsabilidad:** Prever y asumir las consecuencias generadas por la información que se difunde.

ARTÍCULO OCTAVO: Información y comunicación. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG define la Información y Comunicación como una dimensión articuladora de las demás, puesto que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión.

Esta dimensión cuenta con los siguientes atributos de calidad:

1. Necesidades de información identificadas para la gestión interna y para atender los requerimientos de los grupos de valor.
2. Información disponible en lenguaje claro y sencillo, para ofrecer a los ciudadanos condiciones claras de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.
3. Información necesaria para el análisis y gestión de los procesos de la entidad y la toma de decisiones basada en la evidencia.
4. Sistema de información documentado, que permite monitorear periódicamente la gestión de la entidad y realizar los ajustes necesarios, para alcanzar los resultados esperados.
5. Información considerada como un activo de la entidad para la generación de conocimiento.

ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA N° 014 de 2020

"Por el cual se aprueba la actualización de la Política de Comunicaciones del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP -"

Página 5 de 9

6. Información disponible, integra y confiable para el análisis, la identificación de causas, la generación de acciones de mejora y la toma de decisiones.
7. Canales de comunicación identificados y apropiados donde se difunde información sobre las políticas, el direccionamiento estratégico, la planeación y los resultados de gestión de la entidad, promoviendo la transparencia en la gestión y la integridad de los servidores públicos.
8. Canales de comunicación identificados y apropiados a través de los cuales se transmite información de interés a los grupos de valor de la entidad, promoviendo la transparencia en la gestión y la integridad de los servidores públicos.
9. Mejoramiento en los procesos de gestión de la entidad como resultado de la producción y análisis de la Información.
10. Información segura que no se afecta durante los procesos de producción, análisis, transmisión, publicación y conservación.
11. La información que se soporta en el uso de las TIC, se genera, procesa y transmite de manera segura, garantizando su disponibilidad, integridad y veracidad.
12. Gestión de la información que asegura la conservación de la memoria institucional y la evidencia en la defensa jurídica de la entidad.
13. Mejora en los canales de información internos y externos, como resultado de la evaluación de la efectividad de los mismos.

ARTÍCULO NOVENO: En el marco de la Política de Comunicaciones, se establecen las siguientes actividades de obligatorio cumplimiento en la Entidad:

1. El Director General tendrá las siguientes funciones:

- 1.1 Canalizar y centralizar la Política de Comunicaciones.

2. Asesor de Comunicaciones y Atención al Ciudadano:

- 2.1 Diseñar e implementar las estrategias de comunicaciones que fijen una posición adecuada, desarrollable y sostenible que oriente a FONCEP en el logro de los objetivos institucionales.
- 2.2. Elaborar un plan de acción orientado a enfrentar en el tiempo situaciones particulares y coyunturales.
- 2.3. Revisar la Política de Comunicaciones y presentarla a la Junta Directiva para su aprobación.
- 2.4. Proyectar el Plan Anual de Comunicaciones y presentarlo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño
- 2.5. Establecer relaciones políticas de comunicación con las entidades distritales, medios de comunicación, medios sociales, usuarios y partes interesadas.



ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA N° 014 de 2020

"Por el cual se aprueba la actualización de la Política de Comunicaciones del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP -"

Página 6 de 9

2.6. Diseñar campañas de sensibilización, educativas, pedagógicas, informativas, de imagen y estratégicas de comunicaciones y atención al ciudadano.

2.7. Para el manejo de eventuales crisis, adoptará los parámetros fijados en el Manual de Crisis que permitan utilizar estrategias definidas para enfrentar retos de divulgación de información con mayor efectividad y contar con un marco de acción que lleve a la proactividad en situaciones de alto impacto.

3. Jefe de la Oficina de Control Interno:

3.1. Verificar el cumplimiento de la Política de Comunicaciones.

3.2. Sugerir correctivos a la Política de Comunicaciones.

3.3. Hacer seguimiento de la Política de Comunicaciones.

4. Funcionarios, colaboradores y terceros:

4.1 Canalizar la información, interna y externa, de conformidad con las directrices impartidas a través de la Política de Comunicaciones y las atribuciones establecidas para el cargo que desempeñan.

ARTÍCULO DÉCIMO: Vocero principal FONCEP. El Director General es en primera instancia el vocero oficial y por ende el autorizado para expresar la posición oficial de FONCEP frente a los diferentes temas que sean de su competencia, ante la Alcaldía Mayor de Bogotá, el Concejo de Bogotá D.C., las Secretarías Distritales, Ministerios, Altas Cortes, medios de comunicación, gremios, la academia, organismos internacionales, entre otros.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: Voceros suplentes. Son los funcionarios en los cuales el Director podrá delegar la vocería de la Entidad y que actuarán cada vez que se necesite comunicar alguna información y el Director no pueda hacerlo directamente. Los únicos voceros autorizados en la Política de Comunicaciones de FONCEP, sin excepción alguna, en su orden jerárquico natural serán:

1. Director(a) General.
2. Asesor(a) de Comunicaciones y Atención al Ciudadano.
3. Subdirector(a) Técnico de Prestaciones Económicas.
4. Asesor(a) de la Oficina Jurídica.
5. Subdirector(a) Financiero y Administrativo.

ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA N° 014 de 2020

"Por el cual se aprueba la actualización de la Política de Comunicaciones del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP -"

Página 7 de 9

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. Receptores. Son los destinatarios de los mensajes que se generan a partir de la aplicación de la Política de Comunicaciones:

1. **Usuarios Internos:** Funcionarios, contratistas y aquellos que tienen relación de tercerización pero que ejercen relación con los grupos de valor a nombre de la Entidad.
2. **Grupos de valor e interés:** pensionados, asociaciones de pensionados, Alcaldía Mayor de Bogotá, Concejo de Bogotá, Secretaría de Hacienda, Altas Cortes, fondos de pensiones y Cesantías, Afiliados a Cesantías y Beneficiarios, Cooperativas, entidades Cuotapartistas, etc.
3. **Divulgación:** Las campañas y programas se deben divulgar en cada vigencia, en los frentes de comunicación interna y externa, en los canales de comunicación (página Web, intranet, redes sociales) para que tengan un efecto directo en la opinión de los grupos de valor de FONCEP.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: Secuencia de acciones. En desarrollo de la Política de Comunicaciones se establecen los siguientes pasos:

1. **Definición de la Política:** son los parámetros generales que componen este acto administrativo.
2. **Definición del Plan Anual de Comunicaciones:** identifica las necesidades de comunicación de todas las áreas de FONCEP en un periodo determinado de tiempo, se destaca que todos los planes de acción que ejecute la entidad irán acompañados de un Plan de Comunicaciones.
3. **Desarrollo de programas y campañas del Plan Anual de Comunicaciones:** Es la implementación y socialización de todas las campañas que se incluyen en este plan.

PARÁGRAFO: Cada campaña o mensaje debe definir previamente los siguientes elementos:

1. **Contenido:** Elaborar el mensaje a transmitir.
2. **Público:** Identificar el grupo de valor a quién va dirigido.
3. **Estrategia:** Analizar la manera de transmitir el mensaje de manera efectiva.
4. **Medio:** Canal que se utilizará para divulgar el mensaje.
5. **Recursos:** Disponer de los recursos y financiamiento, si se requiere, para difundirlo.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: Comunicación interna y canales de difusión. Cuando se divulgan mensajes y contenidos dentro de la Entidad de la siguiente manera:

1. **Comunicación Descendente:** Desde la Dirección hacia los funcionarios.

ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA N° 014 de 2020

"Por el cual se aprueba la actualización de la Política de Comunicaciones del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP -"

Página 8 de 9

- **Circulares Internas.** Acto administrativo dirigido a funcionarios, su contenido puede ser corto o extenso según el tema en particular.
 - **Boletín Informativo.** Publicación periódica, dirigida a funcionarios, usuarios y partes interesadas, informando el cumplimiento de metas, objetivos, campañas de sensibilización propuestas por otras dependencias.
 - **Manual.** Documento oficial que contiene alcance, objeto, descripción de actividades, políticas, objetivos, estructura de funciones, organigrama y autoridad asignada a responsables de una dependencia de la entidad.
 - **Resolución.** Acto administrativo dictado por el jefe de un servicio público que tiene carácter general, obligatorio, permanente y se refiere al ámbito de competencia del servicio.
 - **Carteleras virtuales - pantallas.** Medio de comunicación digital, que permite compartir información y publicidad a funcionarios, usuarios y partes interesadas.
 - **Capacitación e inducción.** Información que se brinda a los funcionarios que ingresan a una entidad. Generalmente lo realiza Talento Humano, establece por escrito las pautas para que la acción sea uniforme y planificada.
 - **Eventos internos de la entidad.** Son aquellos a través de los cuales se informa a todos los funcionarios y ciudadanía.
 - **Intranet.** Red informática interna de la entidad, en la que las computadoras de los funcionarios están conectadas a uno o varios servidores web.
2. **Comunicación Ascendente:** Desde los funcionarios hacia la Dirección General.
- **Sondeos de Opinión.** Medición estadística tomada a partir de encuestas destinadas a conocer la opinión pública.
 - **Informes a la Dirección.** Escritos ejecutivos describiendo la gestión de la entidad, el cumplimiento de objetivos, metas, auditorías y temas específicos.
 - **Reuniones con los funcionarios o contratistas.** Es el medio a través del cual se informa a todas las personas que, en cumplimiento de sus funciones laborales o contractuales, deban realizar reuniones con otros funcionarios, comunidad, comités, entes de control, entes externos, entre otros y las instrucciones a seguir.
 - **Campañas que estimulen la participación.** Se realizan con el fin de mostrar a un determinado grupo de personas la necesidad de modificar alguna conducta o de lograr un objetivo.
3. **Comunicación Horizontal:** Entre funcionarios de igual jerarquía.



ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA N° 014 de 2020

"Por el cual se aprueba la actualización de la Política de Comunicaciones del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP -"

Página 9 de 9

- **Reporte de información.** Es la forma de entregar información ya sea impresa, digital o audiovisual.
- **Talleres.** Comunicación mediante la cual se adquiere un aprendizaje.
- **Seminarios.** Reuniones especializadas que tienen naturaleza técnica y académica.
- **Comités.** Grupos de trabajo que, con arreglo a las leyes o reglas de una organización, institución o entidad, tienen establecidas determinadas competencias.
- **Correo electrónico.** Es un medio de comunicación que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos. (mail).

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: Comunicación externa y canales de difusión. Es la aplicación de la Política de Comunicaciones cuando se divulgan mensajes y contenidos con destino a receptores externos de la Entidad de la siguiente manera:

1. **Promoción institucional:** Potencializa la imagen corporativa para transmitir responsabilidad ideológica e intelectual.
 - **Folletos y cartillas.** Material pedagógico con datos determinados de carácter oficial, son educativas e informativas.
 - **Video institucional.** Pieza de comunicación con el que se presenta la imagen de la entidad.
 - **Página Web.** Canal de comunicación virtual a través del cual se divulga a los usuarios y partes interesadas eventos, noticias, información de la gestión institucional, las políticas, planes operativos e información general de la entidad.
 - **Redes Sociales.** Canales que permiten a las personas conectarse con personas de manera virtual, y compartir contenidos, interactuar, crear comunidades sobre intereses similares: trabajo, lecturas, juegos, amistad relaciones comerciales, etc.
2. **Relaciones públicas:** Diplomacia de la Entidad para participar en la dinámica de opinión pública, creando ambientes y escenarios.
 - **Rueda de Prensa.** Reunión con varios periodistas para hacer declaraciones de interés público.
 - **Gestión de medios para posicionar un tema.** Permite usar las tecnologías para comunicar eficazmente, es una variable que afecta entre otros parámetros, a la optimización de

ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA N° 014 de 2020

"Por el cual se aprueba la actualización de la Política de Comunicaciones del Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP -"

Página 10 de 9

recursos, la satisfacción de los usuarios, la optimización del tiempo, y la capacidad de adaptación al cambio.

- **Eventos con asociaciones y/o grupos de interés específicos.** Reuniones programadas para compartir avances y resultados sobre la gestión de la entidad.
- **Rendiciones de cuentas.** Es un proceso permanente mediante el cual las entidades y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión.

3. **Difusión de Servicios:** Relación directa de FONCEP con sus usuarios y partes interesadas.

- **Carteleras virtuales.** Canal de comunicación que permite llegar a diferentes públicos de una forma dinámica, atractiva y con contenidos de valor que capturen la atención de los funcionarios y usuarios con noticias, información general, publicidad y servicios.
- **PBX - mensajes de servicios.** Central telefónica que agrupa líneas de telefonía básica en un solo número, de tal forma que cuando ingrese una llamada en el número de cabecera se conteste o enrute a las líneas asociadas que estén disponibles.
- **Correos informativos con los usuarios identificados.** Texto que se diseña para ser divulgado a usuarios identificados con el envío de correos masivos de manera directa o personalizada.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO: Vigencia. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D.C., a los 19 días del mes de noviembre de 2020.

DIANA CONSUELO BLANCO GARZÓN
Presidenta Junta Directiva

CARLOS ENRIQUE FIERRO SEQUERA
Secretario Junta Directiva