



Oficina Asesora de
Informática

Plan estratégico de comunicaciones

Oficina Asesora de Informática



1. Objetivos estratégicos

El Plan de Comunicaciones de la OAI se alinea con el Plan General de Comunicaciones de la Alcaldía, ajustándose a las particularidades tecnológicas y operativas de la Oficina Asesora de Informática. Los objetivos son:

- **Visibilizar y promover los servicios TI** que ofrece la OAI, así como las soluciones tecnológicas implementadas en la Alcaldía de Cartagena.
- **Facilitar la adopción de nuevas herramientas tecnológicas** a través de una comunicación clara y constante, asegurando que todos los servidores públicos y contratistas estén capacitados.
- **Fomentar la cultura de ciberseguridad** mediante la divulgación de buenas prácticas recomendaciones y tecnológicas.
- **Apoyar la transformación digital interna** mejorando la productividad y la eficiencia operativa con el uso de tecnología, tanto para funcionarios como para áreas clave de la administración.

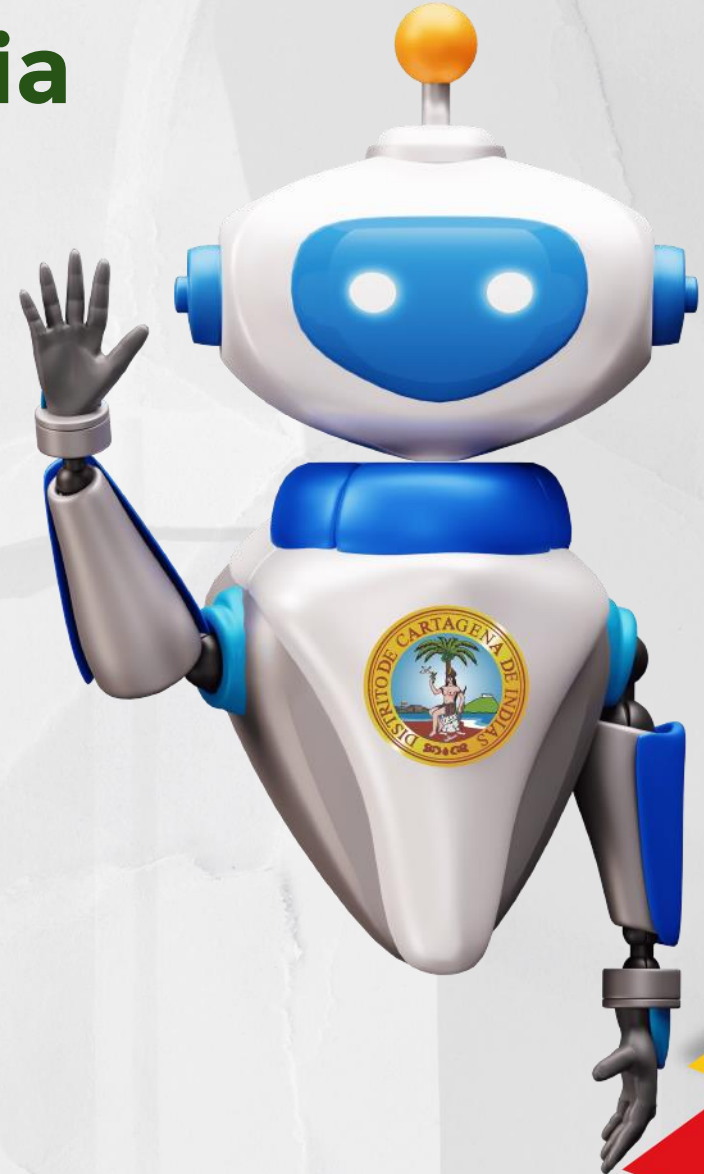
Asegurar la transparencia tecnológica y la rendición de cuentas en cuanto al uso de plataformas digitales y nuevas tecnologías.



2. Segmentación de la Audiencia

La segmentación es esencial para dirigir los mensajes y recursos a los distintos grupos de interés de manera eficiente. Los segmentos clave son:

- **Servidores Públicos** : Personal administrativo y técnico que utiliza las plataformas y herramientas tecnológicas internas para su trabajo diario. Los mensajes para este grupo deben enfocarse en el uso eficiente de las tecnologías y las mejoras en la productividad .
- **Contratistas** : Grupos externos que colaboran en proyectos tecnológicos. Deben ser informados sobre las actualizaciones y protocolos tecnológicos para asegurar la correcta implementación de los proyectos.
- **Ciudadanía** : Aunque no son usuarios directos de todas las plataformas, algunos servicios (como la gestión de citas del RUNT y otros servicios en línea) requieren comunicación clara sobre su funcionamiento, accesibilidad y los beneficios para la ciudadanía.





3. Canales de comunicación

El plan general de la Alcaldía se enfoca en varios medios convencionales y digitales. Para la OAI, se adaptarán estos canales:

- **Correo interno** : Utilizado para enviar actualizaciones, tutoriales y guías sobre nuevas herramientas tecnológicas y ciberseguridad.
- **Pantallas internas** : Informes visuales sobre las principales innovaciones tecnológicas y avances de la OAI.
- **Webinars y talleres** : Sesiones en vivo para capacitar a los funcionarios sobre las nuevas herramientas implementadas, su funcionamiento y las mejores prácticas.
- **Intranet de la Alcaldía** : Creación de un espacio exclusivo en la intranet para tutoriales, foros de discusión y acceso a recursos tecnológicos.
- **Redes sociales institucionales** : Informar a la ciudadanía sobre las soluciones tecnológicas disponibles para ellos, como el sistema de citas o el acceso a información pública.





4. Plan de contenidos

El plan de contenidos se estructura en torno a tres áreas clave: **información, capacitación y participación**

- **Noticias y actualizaciones tecnológicas :** Se informará periódicamente sobre las nuevas plataformas, sistemas o actualizaciones implementadas por la OAI.
- **Historias de éxito y casos de estudio :** Mostrar ejemplos concretos de cómo la tecnología ha mejorado la productividad dentro de la Alcaldía. Esto también se alinea con el PEC general al resaltar la transparencia y el impacto positivo en la gestión pública.
- **Capacitaciones prácticas :** A través de webinars, guías y tutoriales interactivos, se asegurará que los usuarios conocerán y adoptarán las nuevas tecnologías. El contenido debe ser claro y accesible, con un enfoque en soluciones a problemas comunes.
- **Ejemplo de contenido:**
 - Infografías sobre cómo la tecnología mejora la eficiencia.
 - Tutoriales en video para el uso de plataformas como la intranet, el sistema de citas y más.
 - Newsletter mensual con las novedades tecnológicas y eventos de capacitación.





5. Retroalimentación y participación



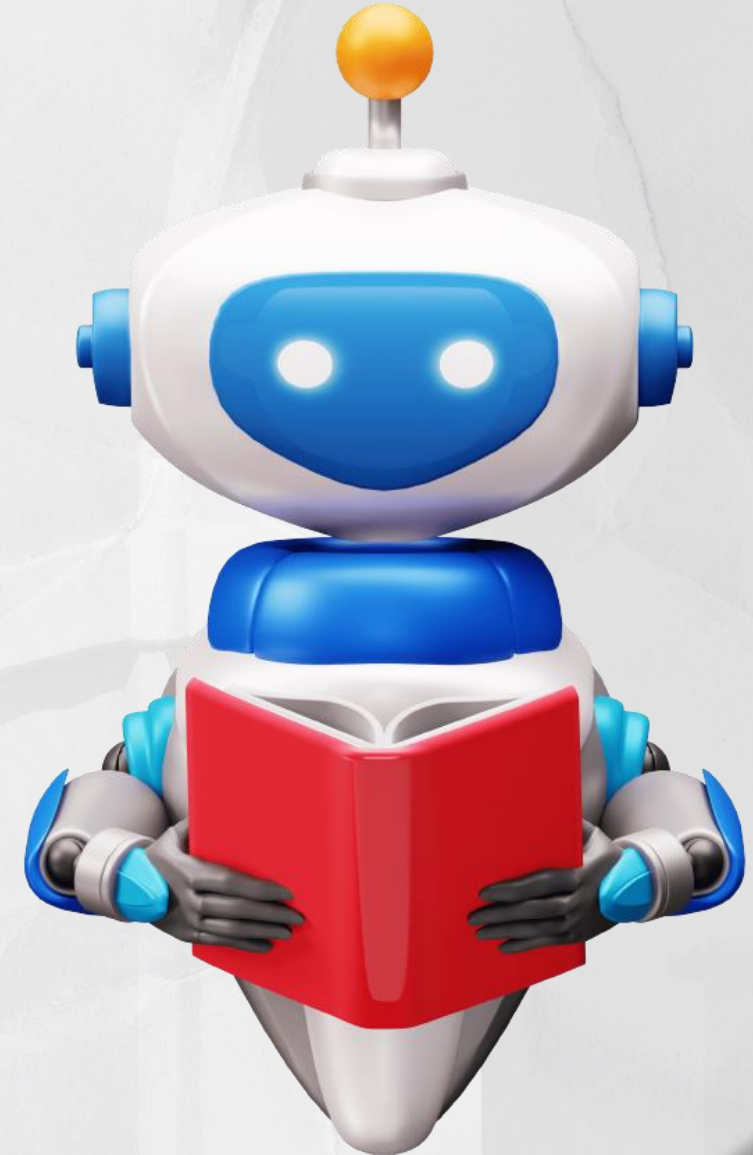
- Es esencial incluir mecanismos para que los funcionarios públicos y los contratistas puedan proporcionar retroalimentación sobre las herramientas tecnológicas.
- **Buzón de sugerencias** : Implementar un canal dentro de la intranet donde los empleados puedan sugerir mejoras a los sistemas o reportar problemas que enfrenten.
- **Encuestas de satisfacción** : Enviar periódicamente encuestas para medir la satisfacción y la usabilidad de las herramientas implementadas.
- **Foros internos** : Crear espacios en la intranet para discusiones sobre nuevas herramientas, necesidades tecnológicas y soluciones colaborativas.



6. Capacitación

Una parte fundamental del éxito en la adopción tecnológica es asegurar que todos los empleados estén capacitados y tengan acceso a los recursos necesarios.

- **Webinars trimestrales** : Se organizarán capacitaciones regulares sobre el uso de las herramientas, actualizaciones y nuevos lanzamientos.
- **Guías paso a paso** : Estas estarán disponibles en formato digital para cada una de las plataformas tecnológicas utilizadas en la Alcaldía.
- **Sesiones prácticas** : Para grupos que requieran capacitación más técnica, se organizarán talleres presenciales o en línea con personal de la OAI.





7. Comunicación de Crisis



El PEC de la Alcaldía resalta la importancia de la comunicación en situaciones de crisis. En la OAI, se debe priorizar la respuesta rápida y la información adecuada en caso de fallos tecnológicos.

- **Protocolo de crisis tecnológica :** Establecer una ruta clara para la comunicación en caso de interrupciones del servicio, ciberataques o fallos en los sistemas críticos.
- **Canal de comunicación inmediata :** Crear un canal exclusivo para emergencias tecnológicas que informe a los empleados sobre los pasos a seguir en caso de un incidente.
- **Mensajes rápidos y concisos :** Preparar plantillas de comunicación para enviar notificaciones rápidas sobre problemas técnicos a través de correo electrónico, intranet y pantallas digitales.



8. Métricas de evaluación

Para medir el éxito del Plan Estratégico de Comunicaciones de la OAI, se implementarán métricas claras y periódicas:

- **Tasa de adopción tecnológica :** Monitorear el número de usuarios que utilizan las nuevas herramientas implementadas.
- **Satisfacción de los usuarios :** Encuestas para medir el nivel de satisfacción con las plataformas tecnológicas y el soporte brindado.
- **Reducción de tickets de soporte :** Evaluar la disminución en las solicitudes de soporte técnico a medida que las herramientas se adoptan y utilizan de manera eficiente.
- **Tiempo de resolución de incidencias :** Monitorear el tiempo que toma resolver problemas tecnológicos reportados.

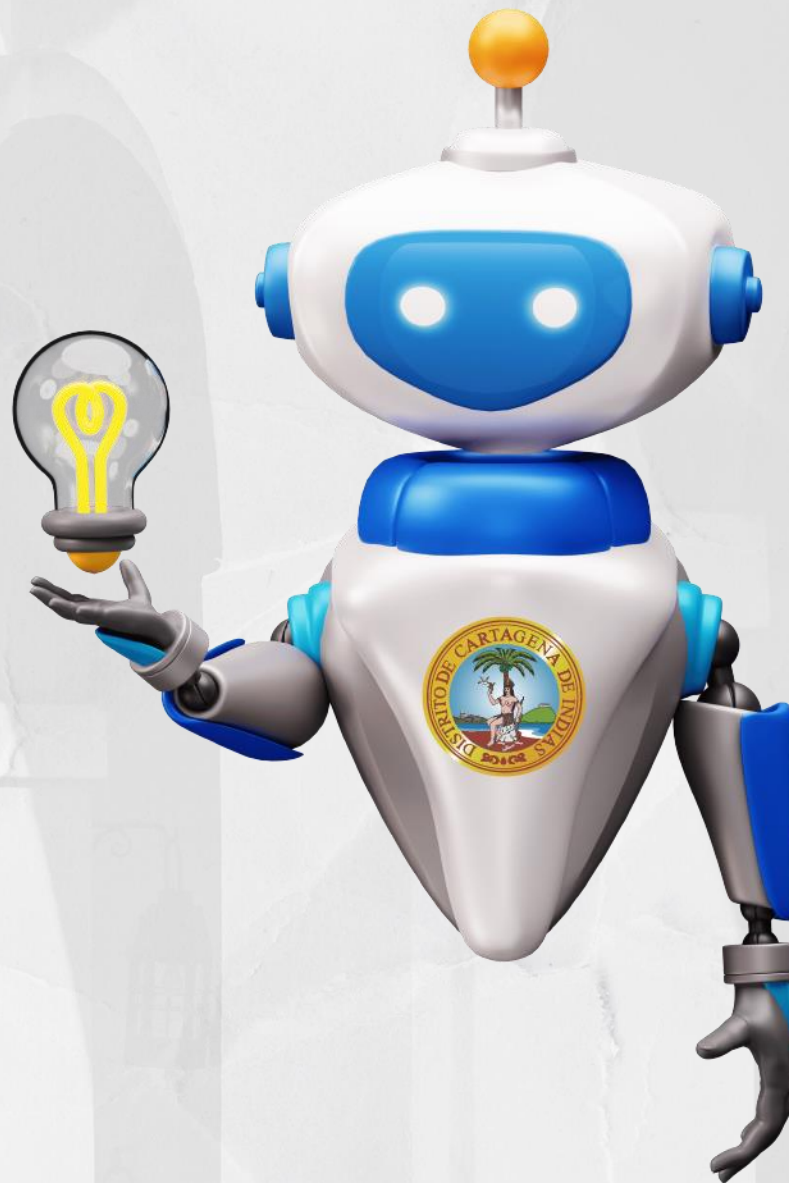




9. Alianzas internas

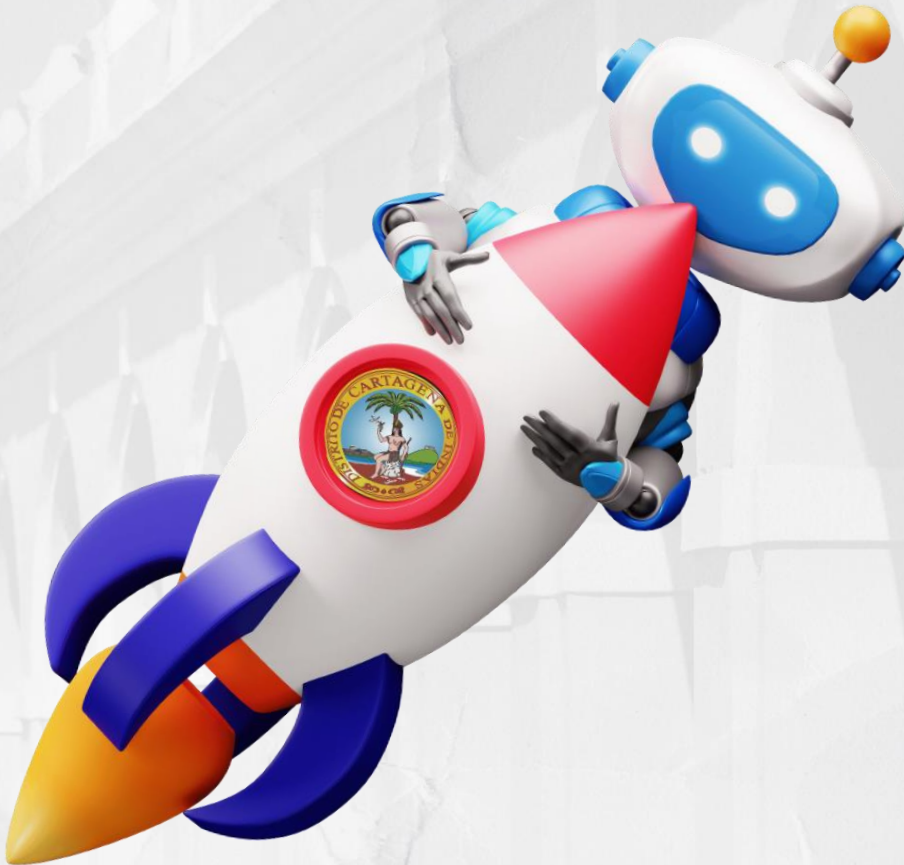
Es crucial que la OAI colabore con otras dependencias y áreas clave para maximizar el impacto de su plan de comunicaciones.

- **Oficina de Comunicaciones :** Colaborar en la creación de materiales informativos y la difusión de los logros tecnológicos en los canales oficiales de la Alcaldía.
- **Recursos Humanos :** Alinear los planos de capacitación tecnológica con los programas de desarrollo de talento humano para asegurar que todos los empleados estén capacitados en el uso de las herramientas.





10. Actualización periódica del plan



El plan de comunicaciones de la OAI debe revisarse y actualizarse de manera regular para garantizar que siga siendo relevante y efectivo.

- **Revisión trimestral :** Evaluar las métricas de adopción tecnológica y satisfacción para realizar los ajustes necesarios en la estrategia.
- **Reuniones de retroalimentación :** Reuniones internas entre la OAI y otras áreas clave para ajustar el plan de acuerdo con los avances tecnológicos y las necesidades emergentes.