

PROGRAMA ANUAL DE COMUNICACIONES
Versión 3.0

SETP

Sistema Estratégico de Transporte Público

Santa Marta



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

2024



	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD PROGRAMA DE COMUNICACIONES	Código: EGCO-PG-01
		Versión: 3.0
		3 Abril de 2024
		Página 1 de 12

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	2
3.	RESPONSABLE	2
4.	GENERALIDADES	2
5.	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
5.1.	Estrategia de Comunicaciones externa	3
5.3.	Tácticas	4
5.4.	Campañas comunicativas - Generadoras de contenido y noticias	4
5.5.	Gestión de medios de comunicación	5
5.6.	Gestión de redes sociales.....	5
5.7.	Contenido para redes sociales:	5
5.8.	TIPS.....	6
5.9.	Diseño-Plan de manejo de tráfico.....	6
5.10.	Publicación en la página web.....	6
6.	ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA	9
7.	RENDICION DE CUENTAS	7
8.	MARCO LEGAL	3

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD PROGRAMA DE COMUNICACIONES	Código: EGCO-PG-01
		Versión: 3.0
		3 Abril de 2024
		Página 1 de 12

1. OBJETIVO

Dar a conocer la importancia de la gestión de comunicación a través de distintas estrategias, permitiendo mostrar las actividades y funciones que desarrolla el Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta S.A.S., para que éste sea visibilizado y conocido por la comunidad y los medios de comunicación. El programa busca plasma una hoja de ruta para desarrollar la comunicación interna y externa para que la entidad pueda fortalecerse en todas sus áreas. En este plan se mostrará la situación actual, estrategia a aplicar para comunicación externa e interna. Las herramientas que se necesitan y el compromiso general por todos sus empleados, para que sea un plan de comunicaciones exitoso.

2. ALCANCE

Llegar a todos los sectores y públicos internos y externos objetivos del SETP Santa Marta S.A.S., en tiempo real y en un mismo lenguaje.

3. RESPONSABLE

Equipo que integra el área de Gestión de Comunicaciones del SETP Santa Marta S.A.S., bajo la coordinación del líder del área y las directrices de la Gerencia del sistema.

4. GENERALIDADES


La información disponible en el ítem “EJECUCIÓN” será actualizada y aprobada anualmente junto con el **EGC-FO-01 cronograma de Comunicaciones**, en el cual se detallarán las actividades necesarias para lograr la ejecución del presente programa.

4.1. Glosario De Términos

Podcast: Publicación digital periódica en serie, ya sea en audio o en video, y que normalmente se puede descargar de Internet a través de una sindicación web.

SETP Sistema Estratégico de Transporte Público

UMUS: Grupo de Movilidad Urbana Sostenible

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD PROGRAMA DE COMUNICACIONES	Código: EGCO-PG-01
		Versión: 3.0
		3 Abril de 2024
		Página 1 de 12

WhatsApp: Aplicación de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes, que envía y recibe mensajes mediante Internet.

CHATBOT: Programa basado en la inteligencia artificial que es capaz de mantener una conversación con un internauta, sobre un tema específico.

CC: Con Copia

CCO: Con copia oculta

4.2. Marco Legal

Las normas e igualmente parámetros fijados en el presente programa se rigen a la normatividad legal vigente para la materia.

Constitución Política de Colombia, Artículo 2 y Artículo 20.

Marco de Política de Reasentamiento para los proyectos Nacionales de Movilidad Urbana

SITM – SETP

Marco de Política de Reasentamiento

Norma NTC - ISO 9001


Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 103 de 2015, “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

5. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

5.1. Estrategia de Comunicaciones Externa

Promover mediante los diferentes medios y canales de comunicación (radio, prensa, televisión, redes sociales), las actividades más representativas que se encuentra ejecutando el Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta S.A.S., para el conocimiento de las diferentes audiencias: Ciudadanía en general, transportadores, gremios, colectivos, Gobierno Distrital, sindicatos, medios de comunicación, Ministerio de transporte, otros SETP. Posicionar el SETP ante la comunidad a través de canales de información para fortalecer el mensaje de que el sistema es “mucho más que obras” y que realmente es transformación urbana, mejor movilidad y calidad de vida para los ciudadanos.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD PROGRAMA DE COMUNICACIONES	Código: EGCO-PG-01
		Versión: 3.0
		3 Abril de 2024
		Página 1 de 12

5.2. Canales De Información

- ✓ **Redes sociales:** Comunicados de prensa- Pagina Web - Medios Radiales- Televisión.
- ✓ **Página web:** con videos, podcast de la Gerente, comunicados de prensa, fotografías de eventos y obras con el apoyo del proceso de Gestión Técnica.
- ✓ **Videos en las obras** para visibilizar su avance, (esto es para que sea difundido en medios digitales y tradicionales) Canal de apoyo a eventos virtuales (canal donde las personas que apoyen actividades como la generación de tendencias en Twitter y difundir información en otras redes)
- ✓ **Canal de periodistas:** (medio por medio del cual se les enviará a los medios de comunicación sobre las actividades a realizar y que se estén llevando a cabo en cualquier instante, fotos, videos, textos. etc)
- ✓ **Video:** programa informativo del SETP (INFO-SETP).
- ✓ **Canal presencial a medios:** Visita de gerencia a los medios (tener mayor cercanía)
- ✓ **Reuniones con líderes comunitarios** para comunicarles las noticias.

5.3. Tácticas

Mensualmente se organiza en un cronograma los hechos noticiosos que se difundirán a través de los diferentes medios y canales de comunicación, los mismos surgen del aporte de los procesos del SETP Santa Marta: Operaciones, Infraestructura (Ambiental), Gestión Predial y Reasentamiento.

Campañas comunicativas - Generadoras de contenido y noticias

Muévete con Cultura


El SETP Nos Une

La Ruta es la U

Estrategia conjunta con el Unión Magdalena “La ruta es la A”

Estrategia de expectativa y pedagógica para los nuevos métodos de recaudo

El SETP avanza hacia la operación

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD PROGRAMA DE COMUNICACIONES	Código: EGCO-PG-01
		Versión: 3.0
		3 Abril de 2024
		Página 1 de 12

5.4. Gestión de medios de comunicación

Mantener informados a los periodistas y la opinión público sobre los avances del proyecto.

¿Cómo hacerlo? A través de comunicados de prensa, boletines de prensa y entrevistas del portavoz oficial de la entidad a los medios de comunicación.

Nota: Los formatos y la guía paso a paso para hacer y enviar comunicados **de prensa, boletín de prensa y foto noticias**, se encuentran en la carpeta de comunicaciones, ubicada en la red de calidad.

5.5. Gestión de redes sociales

Piezas gráficas informativas, reels, videos institucionales, historias., siguiendo la línea gráfica establecida por la entidad y la Alcaldía Distrital de Santa Marta.


Mediante un cronograma de redes sociales donde se indica tipo de publicación, horario, copy, formato, se planifica mensualmente la información que se moverá a través de las cuentas propias del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta S.A.S., en Twitter, Facebook e Instagram; en esta última el material que se moverá a través de historias y el canal YouTube.

¿Qué se debe publicar en redes sociales?

- Productos fríos sobre las campañas establecidas como estratégicas de la entidad en formato fotografías, piezas gráficas, videos, etc. (Generadoras de contenido y noticias) *Ver punto 5.4*
- Cubrimientos de novedades o eventualidades de la entidad: Reuniones, recorridos de obras, anuncios importantes a la opinión pública.

5.6. Contenido para redes sociales:

- **Testimonios:** En video, reel, foto con comillones, piezas gráficas, infografías, entre otras, donde las comunidades hablen del impacto positivo que genera para ellos la obra civil en ejecución, historias de vida con los reasentados, testimonios

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD PROGRAMA DE COMUNICACIONES	Código: EGCO-PG-01
		Versión: 3.0
		3 Abril de 2024
		Página 1 de 12

y/o historias con las personas que laboran en las obras: mujeres, hombres cabeza de hogar, crónicas de impacto que muevan la fibra emocional de los espectadores, con los trabajadores del Sistema: Conductores de buses. Historias del antes y el después de cada obra ejecutada y finalizada.

- **Piezas** de avances de obra, modificaciones viales de obras, campañas de promoción y prevención frente a líneas temáticas que se estén desarrollando en el momento u otras que puedan surgir.
- Piezas, videos de la socialización del funcionamiento del Sistema con las comunidades, gremios y demás actores involucrados en la construcción de este.
- **Fotos y Videos:** Las fotografías oficiales de la entidad, reposan en el flickr y los videos en la nube, con copia en los 2 discos duros que tiene el área de comunicaciones.
- **Link nube:** <https://blog.mega.io/?resilience=1>
- **Link Flickr:** <https://www.flickr.com/photos/189379586@N08/albums/>

5.7. TIPS

Apoyo o guía explicativa con la información clave a comunicar del proyecto: Impacto, alcance, beneficiados, inversión total, beneficios, entre otros.


5.8. Diseño-Plan de manejo de tráfico

Se identificarán los elementos comunicacionales necesarios para dar a conocer el PMT: Fotonoticia y/o Boletín, pieza explicativa y/o infografía, Video, Pasacalles, Volantes o flyer, cuñas en radio.

5.9. Publicación en la página web

Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos. Además, se debe conservar y garantizar los diseños correspondientes a la imagen corporativa y la línea gráfica de la entidad.

- Desde Gestión de comunicaciones se debe velar por mantener actualizada la información en materia de noticias periodística, videos informativos, institucionales, de orientación, imagen general (logos vigentes, colores, formatos), fotografías, piezas comunicacionales (sliders).

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD PROGRAMA DE COMUNICACIONES	Código: EGCO-PG-01
		Versión: 3.0
		3 Abril de 2024
		Página 1 de 12

- Cada proceso debe garantizar que la información correspondiente al área se encuentre actualizada, para ello debe ser ajustada y enviada al área de sistemas del SETP Santa Marta S.A.S. para subirla a la web.
- La entidad debe publicar sólo contenidos que sean de la competencia de esta y sólo cuando se tenga total seguridad de la información contenida, en caso de tener que publicar contenidos de terceros, debe indicarse la fuente de quien los suministra o de donde fueron tomados.
- Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de publicación o de su última actualización.
- Las imágenes, fotos y cualquier material gráfico o de video que se maneje, debe estar acorde con los textos. Cuando este tipo de material sufre algún tipo de tratamiento técnico (por ejemplo: montajes, transparencias, etc.), se debe indicar claramente en la foto, que esta ha sido manipulada. Antes de ofrecer contenidos, se debe validar la vigencia y calidad de estos.
- Los contenidos no deben ser ofensivos ni discriminatorios y garantizar la correcta redacción.


5.10. Público objetivo

Estas estrategias van dirigidas a los habitantes de Santa Marta de los estratos 1, 2 y 3 que utilizan el Sistema de Transporte Público de la ciudad, Diversificada en un amplio espectro poblacional donde podemos encontrar: estudiantes de educación secundaria, estudiantes de educación superior, técnica y tecnológica, colaboradores de empresas, funcionarios, turistas, docentes, personas con movilidad y comunicación reducida, adulto mayor, comunidad LGBTIQ+, entre otros.

Por otro lado, la comunicación interna de la entidad, va dirigida hacia los funcionarios y contratistas que hacen parte del SETP Santa Marta, las empresas operadoras de Transporte Público (Consorcio Ziruma y Transporte Bastidas) y operador de recaudo.

6. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA

Organizar y mejorar la socialización de la información entre las áreas de la entidad, promover el conocimiento de la gerencia y de los trabajadores, con el objetivo de fomentar la identidad corporativa, el sentido de pertenencia y la participación interna.


	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD PROGRAMA DE COMUNICACIONES	Código: EGCO-PG-01
		Versión: 3.0
		3 Abril de 2024
		Página 1 de 12

Gestión de comunicación interna. A contratistas y funcionarios que prestan sus servicios en el SETP Santa Marta S.A.S., se les difundirá desde el área de comunicaciones información oportuna, clara y directa de las actividades que desarrolla el Sistema para que sean multiplicadores de la información oficial y defensores de la gestión que se adelanta; así mismo esto generará sentido de pertenencia.



6.1. Tácticas

- ✓ Productos en digital como Boletín y/o revista de producción mensual donde se resuman los hechos acontecidos en la entidad y fuera de ella (avance de obras, inicio de campaña, felicitaciones a los cumpleaños del mes, reconocimiento de logros alcanzados por el personal que presta sus servicios en el SETP, desarrollo de actividades de capacitación y crecimiento personal, entre otras).
- ✓ Difusión en video de los productos elaborados a través de pantallas de uso interno del SETP.
- ✓ Difusión del contenido de las publicaciones en las redes sociales a través de grupo WhatsApp interno.
- ✓ Socialización de las publicaciones noticiosas (boletines, videos, audios, campañas) subidas a la web del SETP
- ✓ Capacitar periódicamente al personal sobre el correcto uso de las herramientas que ofrecen las diferentes redes sociales y la forma adecuada de tomar evidencias de las actividades

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD PROGRAMA DE COMUNICACIONES	Código: EGCO-PG-01
		Versión: 3.0
		3 Abril de 2024
		Página 1 de 12

7. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta responde públicamente ante la ciudadanía por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada a través de una audiencia pública que se realiza de acuerdo con el cronograma de la administración Distrital. La entidad cuenta con el formato, EGE-GUI-01 - Guía para realización de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

En la rendición de cuentas participa toda la ciudadanía en donde también se cumple con este proceso a través de distintos canales como son las publicaciones y entrevistas en los medios de comunicación, redes sociales, socializaciones en los barrios y en los colegios.

Gestión de Comunicaciones apoyará con la elaboración de los productos que se necesiten para mostrar la gestión del Sistema, como: Boletines, informes especiales, creación de productos especiales (revistas, periódicos, separatas entre otras); videos donde se documente y se informe las actividades realizadas durante la vigencia anterior. Apoyo en la construcción del orden del día, minuto a minuto, elaboración de la imagen para la actividad, diseño de los elementos visuales en el sitio del evento tales como: pendones, backing, souvenirs, stickers, carpetas, banderines, rotulaciones y cualquier otro producto o elemento que se requiera o sugiera para la armonía visual corporativa del mismo.

8. BITACORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
3.0	29/02/2024	5.-Estrategias Comunicación De	Especificación de que comunicar, cuando comunicar, a quien comunicar, como comunicar conforme a la norma ISO 9001:2015 ítem 7.34

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre	Santiago Acosta	Laura García	Joceline Azar Nigrinis
Cargo	Gestión Comunicaciones	Gestión Calidad	Gerente
Fecha	3/04/2024	3/04/2024	3/04/2024