	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		i(61)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	LANDA CATALINA TORRADO OSORIO		
FACULTAD	EDUCACION, ARTES Y HUMANIDADES		
PLAN DE ESTUDIOS	COMUNICACIÓN SOCIAL		
DIRECTOR	CARLOS ADRIAN SANCHEZ GARCIA		
TÍTULO DE LA TESIS	ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN VIRTUAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA FOMENTAR EL CUIDADO FRENTE AL COVID-19 EN OCAÑA NORTE DE SANTANDER POR MEDIO DE LAS REDES SOCIALES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL EN LOS ÚLTIMOS 4 MESES DEL 2020		
RESUMEN			
(70 palabras aproximadamente)			
<p>EL PRESENTE PLAN DE TRABAJO FUE REALIZADO BAJO LA MODALIDAD DE PASANTIAS, EJECUTADA EN LA ALCALDÍA DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER, ESTE TUVO COMO FIN, FOMENTAR MEDIDAS DE AUTO CUIDADO FRENTE AL COVID-19 EN LA COMUNIDAD OCAÑERA, POR MEDIO DE LAS REDES SOCIALES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL EN LOS ULTIMOS CUATRO MESES DEL AÑO 2020</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 61	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



SC-CERT102673

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN VIRTUAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA
FOMENTAR EL CUIDADO FRENTE AL COVID-19 EN OCAÑA NORTE DE
SANTANDER POR MEDIO DE LAS REDES SOCIALES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL
EN LOS ÚLTIMOS 4 MESES DEL 2020

AUTOR:

LANDA CATALINA TORRADO OSORIO

Trabajo de Grado en Modalidad de Pasantía para Optar el Título de Comunicador Social

DIRECTOR:

CARLOS ADRIAN SANCHÉZ GGARCIA

Comunicador Social

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

COMUNICACIÓN SOCIAL

Ocaña, Colombia

Enero, 2020

Índice

Capítulo 1. Estrategia de comunicación virtual y responsabilidad social.....	1
1.1 Descripción de la empresa.....	1
1.1.1 Misión.	2
1.1.2 Visión.....	2
1.1.3 Objetivos de la empresa	2
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional..	3
1.1.5 Descripción de la dependencia o proyecto al que fuiste asignado.....	3
1.2.1. Planteamiento del problema.....	6
1.3. Objetivos de la Pasantía	8
1.3.1. General.....	8
1.3.2. Específicos.....	8
1.4. Descripción de las actividades a desarrollar en la misma	8
1.5. Cronograma de actividades	10
Capítulo 2. Enfoques referenciales	11
2.1 Enfoque conceptual	11
2.2 Enfoque legal.....	16
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo	20
3.1 Presentación de resultados	20
3.1.1 Desarrollar un plan de comunicación de autocuidado y responsabilidad social y publicarlo en los medios	20
Capítulo 4. Diagnóstico final	45
Referencias.....	50

Lista de tablas

Tabla 1 Ficha técnica entrevista.....	5
Tabla 2 Matriz DOFA.....	5
Tabla 3 Descripción de las actividades	8
Tabla 4 Cronograma de actividades.....	10

Lista de figuras

Figura 1. Estructura organizacional	3
Figura 2. Socialización de la propuesta comunicativa con el jefe de prensa	20
Figura 3. Socialización de la propuesta con el jefe de prensa, el alcalde y la gestora social	21
Figura 4. Matriz de comunicación	22
Figura 5. Creación parrilla de contenido.....	24
Figura 6. Parrilla de contenido.....	25
Figura 7. Elaboración calendario de publicación.....	26
Figura 8. Calendario de publicación	28
Figura 9. Prestablecer el contenido	28
Figura 10. Evolucionamos Juntos.	30
Figura 11. Usa el tapabocas	31
Figura 12. Desinfección de artículos	32
Figura 13. Lava tus manos	32
Figura 14. Lava tus manos	33
Figura 15. Usar tapabocas y guardar distancia	34
Figura 16. Protocolo de bioseguridad en tu espacio de trabajo	34
Figura 17. Lavado tapabocas de tela.....	36
Figura 18. Zona de desinfección y limpieza en casa	36
Figura 19. Con agua y jabón. Así le cerramos la puerta al Covid-19.....	36
Figura 20. Como te contagias de coronavirus.....	37
Figura 21. Como te contagias de coronavirus.....	38
Figura 22. Como te contagias de coronavirus.....	38
Figura 23. Siempre lávate las manos antes y después de.....	39
Figura 24. Uso correcto del gel desinfectante de manos	40
Figura 25. Cinco pasos para lavarse las manos correctamente	40
Figura 26. Es hora de cuidarnos individual y colectivamente	41
Figura 27. Cuida de vos para poder cuidar a los demás.....	42
Figura 28. Como se propaga el Covid-19	42
Figura 29. Cubrimiento del evento realizado por medio de la Alcaldía Municipal.....	43
Figura 30. Cubrimiento de los controladores covid-19	44

Resumen

En medio de una crisis global, con retos en materia de salud pública, economía, cultura, relacionamiento social, entre otros; se hace imprescindible para las entidades territoriales diseñar estrategias de comunicación efectivas que sean de utilidad para la comunidad y permitan integrar, incentivar y promover actividades que afiancen un proceso de comunicación y responsabilidad frente a la problemática actual.

Actividades como la creación de una estrategia de comunicación, implementación de una parrilla de contenido, elaboración de un calendario de publicaciones, entre otras, con el fin de brindarle a la comunidad de la ciudad de Ocaña, difundir medidas preventivas a través de esta estrategia, para afrontar las problemáticas derivadas de la pandemia generada por el Covid -19, de una forma sencilla y comprensible.

Introducción

La estrategia de comunicación virtual y responsabilidad social considera las estrategias como desarrollo para mejorar la comunicación interna y externa de la organización, lo que le permitirá realizar actividades suficientes para incentivar y promover el autocuidado frente a las problemáticas ocasionadas por la pandemia derivada del Covid-19 y las medidas que se deben tener en cuenta.

La comunicación permite explorar muchas áreas del conocimiento y cumplir con las estrategias y actividades especificadas en el plan de trabajo, permitiendo utilizar nuevas tecnología y procedimientos para dar a conocer las diferentes formas de autocuidado y control frente al Covid-19.

Capítulo 1. Estrategia de comunicación virtual y responsabilidad social

1.1 Descripción de la empresa

La Alcaldía de Ocaña es una entidad nacional en Colombia, que actúa como administración municipal para la población ocañera. Dicha entidad es responsable de la gestión, planificación, evaluación y ejecución de cada trámite en el plan de desarrollo establecido por el alcalde de turno; además, gracias al trabajo de profesionales capacitados que hacen parte de la administración actual, los objetivos fijados en un inicio, se cumplen de manera clara, puntual y descentralizada; tiene como función principal brindar servicio y acompañamiento en cualquier proceso, información o autorización que requiera un ciudadano de forma oportuna, efectiva, de alta calidad y honesto para mejorar el entorno comunitario y contribuir al bienestar de la ciudad y sus habitantes. (Alcaldía Municipal de Ocaña, 2020)

La Alcaldía de Ocaña gestiona los recursos propios de la ciudad, cuida el bienestar y los intereses de los ciudadanos, gestiona proyectos y programas que benefician a la comunidad y promueve su desarrollo. Estas acciones se aprueban mediante leyes sustantivas, resoluciones y otras acciones administrativas. Los representantes de la Alcaldía son elegidos por un período de cuatro años y son responsables de implementar políticas locales para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos durante ese tiempo: como estrategias de salud, vivienda, educación e infraestructura, y mantenimiento de los municipios. (Carrascal & Arenas, 2020).

1.1.1 Misión. De acuerdo al artículo 311 de la Constitución Política de Colombia, al Municipio de Ocaña como “entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes” (Alcaldía Municipal de Ocaña, 2020).

1.1.2 Visión. Ocaña a 2023 se erige como un municipio líder en la región, incluyente, generador de espacios de participación, equitativo, competitivo e innovador; en el que el respeto y la tolerancia sean los principales valores en el camino hacia la construcción de paz y desarrollo regional (Alcaldía Municipal de Ocaña, 2020).

1.1.3 Objetivos de la empresa Propender por el desarrollo económico y social del Municipio, para lograr el bienestar de la comunidad, principalmente la población vulnerable, la niñez, el adulto mayor, y las madres cabeza de familia. (Alcaldía Municipal de Ocaña, 2020).

Administrar con eficiencia y eficacia los recursos de la entidad territorial con el fin de lograr una óptima calidad de la presentación de los servicios, teniendo en cuenta el marco legal, en concordancia con el plan de gobierno, las políticas del plan de desarrollo municipal. (Alcaldía Municipal de Ocaña, 2020)

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional. La estructura organizacional de la Alcaldía Municipal de Ocaña está estructurada según el decreto 077 del 16 de junio de 2004. El funcionario responsable de la Alcaldía de Ocaña es el señor Alcalde Municipal SAMIR CASADIEGOS desde el primero de enero de 2014 hasta la actualidad.

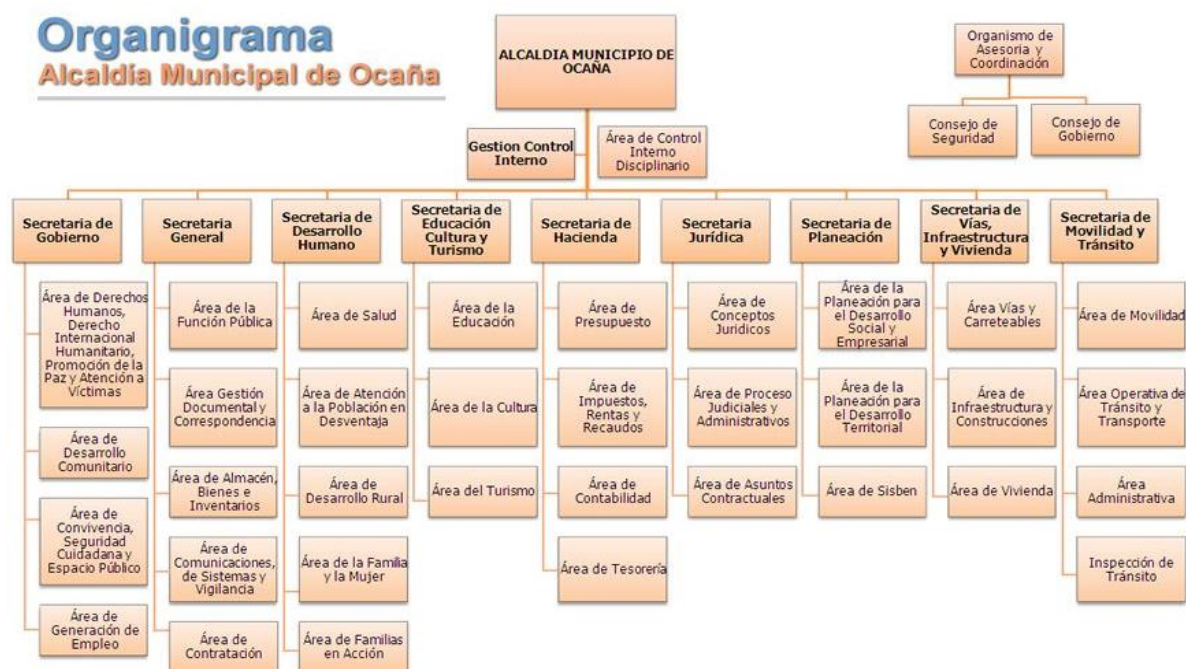


Figura 1. Estructura organizacional. Adaptado de Alcaldía de Ocaña (2020)

1.1.5 Descripción de la dependencia o proyecto al que fuiste asignado. Dentro de las instalaciones del Gobierno Municipal se cuenta con la oficina de Prensa y Protocolo, la cual es la encargada de la comunicación tanto interna como externa de dicha entidad pública, esta vela por brindarles a la comunidad una comunicación directa sobre todas las acciones que como gobierno local se están llevando a cabo; entre otras funciones, dicha oficina por medio de sus redes sociales tiene como objeto fortalecer el proceso de información dirigida a los ocañeros.

Actualmente esta oficina cuenta con un jefe de prensa, jefe de protocolo, dos camarógrafos, una redactora de crónicas, y por último con un diseñador. A pesar de que se esta dependencia no cuenta con un equipo humano robusto o con dispositivos con tecnología de punta, son capaces de aprovechar los recursos con los que cuentan y brindan a la comunidad un sistema de comunicación claro y sostenible para las comunicaciones internas y externas de la entidad.

1.2. Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Se parte de un ejercicio de observación y acercamiento en donde se evidencia que la dependencia tiene un gran sentido de responsabilidad por las actividades, programas y otras tareas que se realizaban en la región en cuanto a la evaluación y desempeño de la unidad para lograr las metas u objetivos planificados. Inicialmente se identifican y analizan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del área, Utilizando una matriz DOFA como herramienta de diagnóstico.

Como parte del proceso de diagnóstico inicial se diseña y realiza una entrevista con el Jefe de Prensa Jesús Leonardo Zuñiga, quien trabaja y conoce concretamente el proceso y el manejo de la oficina y por lo tanto cuenta con el conocimiento y la experiencia para dar una visión acertada y oportuna para cada uno de los cuestionamientos plasmados. El siguiente formato de entrevista fue la herramienta utilizada para realizar el diagnóstico de la dependencia:

Tabla 1

Ficha técnica entrevista

Ficha técnica entrevista a jefe de prensa de la Alcaldía Municipal de Ocaña Norte de Santander	Fecha: Duración:
Nombre:	
Preguntas:	
1. ¿Quiénes hacen parte de la oficina de prensa y protocolo de la Alcaldía Municipal de Ocaña Norte de Santander?	
2. ¿Con cuáles medios y canales de comunicación cuenta la Alcaldía Municipal de Ocaña Norte de Santander?	
3. ¿Cuáles son los productos y a quienes van dirigidos?	
4. ¿Cuáles son las debilidades que presenta actualmente la oficina de prensa?	
5. ¿Cuáles son las fortalezas que presenta actualmente la oficina de prensa?	
6. ¿Anteriormente La oficina de prensa y protocolo ha realizado estrategia de comunicación virtual y responsabilidad social para fomentar el cuidado frente al covid-19?	
7. ¿Cuál ha sido el impacto que ha generado la responsabilidad social de la oficina de prensa?	

Tabla 2

Matriz DOFA

MATRIZ DOFA CRUZADA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	1- Utilizar canales de comunicación externos para potenciar la imagen corporativa mediante la realización de diferentes proyectos 2- El equipo de tecnología de aplicaciones produce videos, fotos y audio para los proyectos producidos por la comunidad.	1- La falta de participación en los problemas de la pandemia relacionados con la comunidad puede crear una mala impresión en las entidades públicas. 2- Debido a la pandemia comunitaria, hay poca participación para centrarse en la atención y los riesgos que se deben considerar.
FORTALEZAS	Estrategias FO	Estrategias FA
1- Diferentes formas de comunicarse en la comunidad. 2- Buen ambiente de trabajo. 3- La eficiencia editorial de los contenidos publicados en las diferentes cuentas de la red social. 4- Efectividad de la toma de imágenes, video y audio en diferentes proyectos.	Utilizar diferentes canales de comunicación para crear una estrategia de comunicación.	Crear espacios específicos en los canales de comunicación para visualizar de la mejor manera temas relacionados.
DEBILIDADES	Estrategias DO	Estrategias DA
1- Falta de actividades o proyectos de comunicación en la comunidad.	Cree vallas publicitarias en la Alcaldía de la ciudad	Impulsar medidas de comunicación a través de

2- Falta de estrategias de comunicación para fortalecer la protección antivirus covid-19.	para mantenerse al día con temas relevantes de interés general.	canales de responsabilidad social.
3- Falta de vallas publicitarias internas, imposibilidad de comunicarse directamente con los empleados.		

1.2.1. Planteamiento del problema. Según la Organización Mundial de la Salud, los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar distintos síntomas, infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común, hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). Este virus es altamente contagioso, puesto que una persona puede contraer la COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad se propaga principalmente de persona a persona a través de las gotículas que salen despedidas de la nariz o la boca de una persona infectada al toser, estornudar o hablar. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

Actualmente nos encontramos ante una crisis global que requiere de un proceso de adaptación complejo y con características particulares relacionadas con la extracción social, ubicación geográfica, condiciones económicas y de salud, entre otras. Es por esto que para algunas personas resulta más llevadero este proceso mientras que para otros puede convertirse en algo mucho más problemático y preocupante. Por lo tanto, es importante que el gobierno de la ciudad informe efectivamente del estado de la pandemia, cuidados, avances, participación y toda la información sobre Qué es el virus, el riesgo para la salud que puede representar para la ciudad de Ocaña.

El ente público no cuenta con una estrategia de comunicación efectiva y no puede entregar información clara y contundente a la comunidad para resolver dudas y de manera adecuada, por lo que el problema a resolver es: ¿Tiene la administración municipal de Ocaña (Norte de Santander) una estrategia de comunicación eficaz que permita informar a la comunidad todo lo relacionado con el virus covid-19?

No, esta entidad actualmente no cuenta con los factores básicos que puedan ayudar a salvar vidas. Por lo tanto, La clave para reducir los efectos negativos de la pandemia está en reducir la posibilidad de que. Esto se logra a través de una estrategia sólida que pueda llegar a la comunidad para reducir la propagación del virus y brindar información precisa, oportuna y frecuente en un lenguaje que la comunidad pueda entender fácilmente, a través de canales de confianza. De esta forma, la comunidad podrá tomar acciones preventivas, debido a que la información es la herramienta que permite a las personas tomar decisiones acertadas y efectivas para cuidar su salud y la de sus allegados, prevenir rumores y fomentar la desinformación, debido a que la información es la herramienta que le permite a las personas tomar decisiones acertadas y efectivas para cuidar su salud y la de sus allegados, prevenir rumores y fomentar la desinformación.

1.3. Objetivos de la Pasantía

1.3.1. General. Desarrollar una estrategia de comunicación virtual y responsabilidad social para fomentar el cuidado frente al covid-19 en Ocaña Norte de Santander por medio de las redes sociales de la Alcaldía Municipal en los últimos 4 meses del año 2020.

1.3.2. Específicos. Desarrollar un plan de comunicación de autocuidado y responsabilidad social y publicarlo en los medios.

Crear una estrategia de comunicación virtual para asumir la responsabilidad social a través de la aplicación de redes sociales de la Alcaldía de Ocaña (Norte de Santander).

Establecer un espacio específico en el canal de comunicación para visualizar de la mejor manera la relevancia del autocuidado en los últimos 4 meses de 2020

1.4. Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

Tabla 3 *Descripción de las actividades*

Objetivo General	Objetivo Específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los objetivos específicos.
Desarrollar estrategia de comunicación virtual y responsabilidad social	Desarrollar un plan de comunicación de autocuidado y responsabilidad social y publicarlo en los medios	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar una socialización de la propuesta comunicativa con el jefe de prensa de la Alcaldía. - Llevar a cabo socialización de la propuesta con el jefe de prensa, el alcalde y la gestora social para que lo avalen.

<p>para fomentar el cuidado frente al covid-19 en Ocaña Norte de Santander por medio de las redes sociales de la Alcaldía Municipal en los últimos 4 meses del año 2020.</p>	<p>Crear una estrategia de comunicación virtual para asumir la responsabilidad social a través de la aplicación de redes sociales de la Alcaldía de Ocaña (Norte de Santander).</p> <p>Establecer un espacio específico en el canal de comunicación para visualizar de la mejor manera la relevancia del autocuidado en los últimos 4 meses de 2020</p>	<ul style="list-style-type: none">- Elaborar una estrategia de comunicación (matriz de comunicación) para establecer las publicaciones futuras.- Crear parrilla de contenido.- Elaboración de calendario de publicación.- Preestablecer el contenido que se publicará- Publicación semanal de la estrategia comunicativa. - Ejecutar las actividades plantadas para la prevención y autocuidado del covid-19.- Crear y publicar contenido elaborado referente al tema en los diferentes medios de comunicación.
--	---	---

1.5. Cronograma de actividades

Tabla 4 *Cronograma de actividades a realizar en la Alcaldía Municipal de Ocaña N. de S.*

Objetivos específicos	Actividades	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Concretar esquema comunicacional para el autocuidado y responsabilidad social para ser publicadas en los medios de comunicación.	Ejecutar una socialización de la propuesta comunicativa con el jefe de prensa de la Alcaldía.	x															
	Llevar a cabo socialización de la propuesta con el jefe de prensa, el alcalde y la gestora social para que lo avalen		x														
	Elaborar una estrategia de comunicación (matriz de comunicación) para establecer las publicaciones futuras.			x													
Crear estrategia comunicativa para ser aplicada por medio de los canales de comunicación de la Alcaldía Municipal de Ocaña (Norte de Santander).	Ejecutar las actividades plantadas para la prevención y autocuidado del covid-19.				x												
	Crear y publicar contenido elaborado referente al tema en los diferentes medios de comunicación.					x											
Crear espacios específicos en los canales de comunicación para visibilizar de manera óptima la relevancia del autocuidado para los últimos 4 meses de 2020	Crear parrilla de contenido.						x										
	Elaboración de calendario de publicación								x								
	Preestablecer el contenido que se publicará										x						
	Publicación semanal de la estrategia comunicativa.										x	x	x	x	x	x	x

Capítulo 2. Enfoques referenciales

2.1 Enfoque conceptual

Identificar los conceptos básicos para esta investigación permite una visión más amplia para el desarrollo de la estrategia comunicativa que se realiza en la oficina de prensa y protocolo de la Alcandía Municipal de Ocaña. Por medio de estos se analiza el contexto en el que se mueve la presente investigación.

Redes sociales. El punto de partida de este estudio son las redes sociales, ya que son un medio para fortalecer la información sobre Covid-19. “Una red social se define como un servicio que permite a las personas establecer perfiles públicos o semipúblicos dentro de un sistema delimitado, expresar claramente una lista de otros usuarios con los que comparten conexiones, y ver y navegar por la lista de sus conexiones y conexiones” (Boyd & Ellison, 2007).

Alejandro Formanchuk, presidente de la Asociación de Comunicación Interna de Redes Sociales de Argentina, dijo: " no son una moda, llegaron para quedarse. Están transformando a las personas. Vemos que cada vez son más los usuarios y quieren seguir. Compartir conocimientos. Las redes sociales están desencadenando movimientos culturales dentro de la sociedad, por lo que, con el paso del tiempo, los temas de las redes irán asumiendo más poder porque tienen el poder de crear una construcción colectiva.” (Formanchuk, 2010)

Formanchuk también define las redes sociales como un signo de multiplicación, es decir, "cuando los usuarios de la red se reúnen y comparten información, esta aumenta exponencialmente y el potencial de información dirigida puede ser ilimitado". Al considerar la apreciación del autor, se puede determinar que usar este método de comunicación es efectivo, debido a que al permitir que los seguidores continúen interactuando con nuestras cuentas, obtendremos resultados positivos ya que estas se expandirán y difundirán el contenido que se ha compartido. (Formanchuk, 2010)

Otra definición de valor por parte de la red es la que define Julio Leonidas Aguirre en su documento. 'Introducción al análisis de redes sociales: (Leonidas, 2011) "Al dirigir la información y los recursos a ubicaciones estructurales específicas, la red ayuda a establecer intereses e identidades comunes y promueve normas y valores comunes. Los analistas de redes intentan descubrir una serie de mecanismos teóricos a través de los cuales las relaciones sociales afectan a las entidades sociales y determinan las condiciones accidentales bajo las cuales estos mecanismos operan en un entorno de experiencia específico". Al utilizar este medio es posible generar un cierto grado de posicionamiento para que sea una forma efectiva de influir en el público y hacer que se identifique con la imagen y los valores de la organización, ese es el valor agregado del objeto de la pasantía.

Posicionamiento de marca. González (2012) señala: "El posicionamiento de marca se refiere a la posición que ocupa una marca en la mente de una persona en comparación con la competencia, y todas las asociaciones, características, atributos, personalidad e imagen Esta

definición se diferencia al posicionamiento de mercado que "se refiere Es la posición competitiva de la empresa en el tamaño y la participación de mercado de una industria determinada.”.

(González, 2012).

Facebook. Es uno de los portales más representativos y de uso común en el contexto de las redes sociales. Es el portal con mayor número de usuarios en el mundo: 2.449 millones

(Fernández 2021).

“Hacer la red "realmente" significa "hacer de la sociedad una tecnología". La codificación social es una tecnología que hace que las actividades de las personas sean formales, manejables y operables, lo que permite que la plataforma realice ingeniería social en el trabajo diario de las personas. Sobre la base de una comprensión detallada y profunda de las necesidades y los gustos personales, a plataforma puede desarrollar herramientas para crear e impulsar necesidades específicas. Después de establecer esta base, el siguiente paso es cuantificar aspectos importantes de nuestra vida, como el concepto de popularidad. Al convertir la popularidad en números (cuántos "me gusta", cuántos amigos, cuántos seguidores, cuántas visitas) esta se convierte en un bien que se puede comprar y vender ", esta es la posición del autor en este libro. (Van, 2015)

Comunicación digital. La comunicación abarca el dominio digital, todo lo que nos rodea es comunicación se hace a través de la esta. En el mundo de hoy todo se puede lograr a través de herramientas digitales. Esto permite que el ejercicio de comunicación vaya más allá de la interacción con grupos de personas cercanas y puedan establecer contacto con cibernautas de todo el mundo al instante.

Los autores André Barbosa y Costette Castro propusieron que a través de la comunicación digital se pueden integrar dos tipos de conocimiento, el cual está diseñado para los diferentes niveles de posgrado considerados por la graduación y las plataformas digitales, ya que las nuevas industrias y campos de formación profesional requieren mercados, en donde puedan expandir su cobertura de red, conexión a internet, acceso telefónico de banda ancha, producción de contenido digital, entre otros. (Barbosa & Castro, 2008)

Instagram. Es una red social establecida por Kevin Systrom y Mike Krieger. Lanzaron conjuntamente la primera versión en octubre de 2010, e inicialmente solo era aplicable al sistema operativo IOS de Apple. Instagram se usa principalmente para subir fotos y videos cortos. Además, tiene muchas herramientas para modificar fotos y videos. Instagram es una red social diseñada para usarse directamente a través de teléfonos inteligentes. De hecho, nació como una aplicación móvil, y aunque han lanzado una versión de escritorio, sus funciones son muy limitadas (Escuela marketing and web, 2018).

Estrategia Comunicativa. La estrategia de comunicación es una herramienta que permite planificar el tiempo de forma organizada. La sistematización o metodología empleada para esta actividad de comunicación es variable y cambia constantemente. Cada organización puede crear su propia metodología y sistematizarla, siempre que lo permita de manera integral y consistente dentro de un plazo determinado. La estrategia de comunicación es un medio horizontal de comunicación interna y externa. Debe incluir un manual o espacio didáctico para que la organización pueda comprender claramente la estrategia de desarrollo de su equipo de trabajo, los métodos de información y comunicación, las acciones estratégicas y los medios para realizar

la investigación para hacer la estrategia. desarrollo completamente Sea asertivo y práctico (López, 2018).

Covid – 19. El coronavirus (CoV) es un virus que aparece regularmente en diferentes partes del mundo y causa infecciones respiratorias agudas (IRA) (es decir, influenza). Puede ser leve, moderada o grave.

La Organización Mundial de la Salud clasifica el nuevo coronavirus (COVID-19) como una emergencia de salud pública de importancia internacional (ESPII). Se han detectado casos en todos los continentes y el primer caso fue confirmado en Colombia el 6 de marzo. (Organización Mundial de Salud, 2020)

¿A quiénes afecta y cuáles son sus síntomas? Se conoce que cualquier persona puede infectarse, independientemente de su edad, pero hasta el momento se han registrado relativamente pocos casos de COVID-19 en niños. La enfermedad es mortal en raras ocasiones y hasta ahora las víctimas mortales han sido personas de edad avanzada que ya padecían una enfermedad crónica como diabetes, asma o hipertensión.

El nuevo Coronavirus causa una Infección Respiratoria Aguda (IRA), es decir una gripa, que puede ser leve, moderada o severa. Puede producir fiebre, tos, secreciones nasales (mocos) y malestar general. Algunos pacientes pueden presentar dificultad para respirar (Minsalud, 2121).

2.2 Enfoque legal

Los medios de comunicación tienen una gran responsabilidad en la publicación de contenidos. Para ello, deben respetar el derecho a la libertad de expresión y respetar otras leyes que protegen la integridad de las personas.

Por ello, es fundamental conocer qué normativa deben seguir los medios de comunicación en esta era digital para que, de manera profesional, esta investigación esté plenamente alineada con la misión asignada, posicionando la autenticidad de los medios y respetando a los lectores o fines públicos.

Resolución 3066 de 2011. En este se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.

Artículo 4 de la ley 1273 de 2009. “La agencia nacional define los principios y conceptos de la Sociedad de la Información y la Organización de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC) a través de ella, y emitió “ Espectro y otras disposiciones ”, que se encuentran en la Constitución Política Cuando se enuncian los principios de intervención, el Estado interviene correspondientemente en el sector de las TIC para lograr el propósito de proteger los derechos de los usuarios (Resolución 3066 , 2011).

Ley 1273 de 2009. Se modificó el Código Penal, se creó un nuevo tipo de activo jurídico protegido, denominado "protección de la información y los datos", y se mantuvo en su totalidad

el sistema que utiliza tecnología de la información y las comunicaciones y otras normas. (Ley 1273 , 2009).

Artículo 269A. Abuso de acceso a sistemas informáticos. Será condenado quien, sin autorización o sin llegar a un acuerdo, tenga acceso total o parcial a un sistema informático protegido por o sin medidas de seguridad, o permanezca en el sistema informático por voluntad de quienes tienen derecho a excluirlos, a prisión de cuarenta y ocho (48) meses a noventa y seis (96) meses, y una multa de 100 a 1,000 salario mínimo mensual legal (Ley 1273 , 2009).

Artículo 269B. Bloqueo ilegal de sistemas informáticos o redes de telecomunicaciones. Quien no tenga derecho a hacerlo, impida u obstaculice el normal funcionamiento o acceso al sistema informático, los datos informáticos contenidos en el mismo o la red de telecomunicaciones, será sancionado con cuarenta y ocho (48) a noventa (90) penas de prisión. . Y una multa válida de seis (96) meses y mensuales de 100 a 1000 salarios mínimos legales, siempre que el acto no constituya delito agravado.

Artículo 269C. Interceptación de datos informáticos. Sin orden judicial previa, cualquier persona que intercepte datos informáticos en la fuente, destino o dentro de un sistema informático, o intercepte radiación electromagnética del sistema informático que transmite los datos, será sentenciado a treinta y seis (36) a setenta Dos años de prisión. (72) meses.

Artículo 269G. Hacerse pasar por un sitio web para capturar datos personales. Quien diseñe, desarrolle, trafique, venda, ejecute, disponga o envíe páginas electrónicas, enlaces o

ventanas emergentes sin autorización con fines ilícitos será sancionado con cuarenta y ocho (48) penas de prisión. Noventa y seis (96) meses, y multa de 100 a 1,000 libras mensuales de acuerdo con el salario mínimo legal vigente, siempre que el acto no constituya un delito más grave.

En las mismas sanciones incurrirán quienes modifiquen el sistema de resolución de nombres de dominio haciendo que los usuarios ingresen una IP diferente bajo la premisa de que creen que están visitando su banco u otras personas o sitios de confianza, siempre que la conducta no constituya un delito y deba ser castigado Penas más severas.

Artículo 269H. Las circunstancias de las circunstancias agravantes: Si concurrieran los siguientes actos, las multas imponibles en los términos descritos en este título se incrementarán de la mitad a las tres cuartas partes:

- En la red o sistema informático, país o país extranjero o sector oficial de comunicaciones o financiero.
- Las funciones son realizadas por funcionarios públicos.
- Utilizar la confianza del propietario de la información o de cualquier persona con una relación contractual.
- Revelar o revelar contenido de información que dañe los intereses de otros.
- Obtenga ganancias para usted o un tercero.
- Con fines terroristas o que presenten riesgos para la seguridad nacional o la defensa nacional.
- Utilice un tercero como herramienta de buena fe.

- Si la persona involucrada en estos actos es responsable del manejo, manejo o control de la información antes mencionada, la calificación para ejercer actividades profesionales relacionadas con el sistema de información procesado por equipos informáticos será sancionada con un máximo de tres años.

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados

3.1.1 **Desarrollar un plan de comunicación de autocuidado y responsabilidad social y publicarlo en los medios Ejecutar una socialización de la propuesta comunicativa con el jefe de prensa de la Alcaldía.** Para llevar a cabo esta actividad se realizó una reunión con el jefe de prensa, que tuvo como objeto socializar la propuesta de grado y la elaboración de la estrategia comunicativa virtual junto con las diferentes actividades que generaron el contenido publicado en las redes sociales de la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander.



Figura 2. Socialización de la propuesta comunicativa con el jefe de prensa

Llevar a cabo socialización de la propuesta con el jefe de prensa, el alcalde y la gestora social para que lo avalen. Para lograr la realización de la socialización de la propuesta con el jefe de prensa, el alcalde y la gestora social, se establecieron fecha y hora, pero debido a compromisos de último momento no se llevó a cabo; es por esto por lo que la gestora social requirió el proyecto por correo electrónico, dando así una respuesta positiva.



Figura 3. Socialización de la propuesta con el jefe de prensa, el alcalde y la gestora social

Elaborar una estrategia de comunicación virtual (matriz de comunicación) para establecer las publicaciones futuras. Se diseñó la estrategia comunicativa virtual por medio de una matriz de comunicación, que tuvo como fin, fomentar la responsabilidad social frente al cuidado del covid-19 en la comunidad Ocañera, e integrarla en la oficina de prensa y protocolo para futuras publicaciones. Su difusión se realizó por medio de las redes sociales de la Alcaldía Municipal de Ocaña Norte de Santander. Esta estrategia de comunicación se estructuró de la siguiente manera:

Matriz de comunicación									
Acción Comunicacional					Tiempo		Recurso		Medición
Nombre del post	Tema	Fuente	Publico Meta	Canal	Periodicidad	Fecha	Humanos	Tecnológicos	Observaciones
Usa el tapabocas	Pasos para el uso correcto de tapabocas	Universidad Libre.	Comunidad Ocañera en general	Redes sociales de la Alcaldía Municipal	Una vez por semana	21/09/2020	Catalina Torrado	- Computador - CorelDRAW	Se elaboró y entregó la información por medio de un gráfico para su respectiva publicación
Desinfección de artículos	Artículos que se deben desinfectar al ingresar a casa.	Unicef	Comunidad Ocañera en general	Redes sociales de la Alcaldía Municipal	Una vez por semana	23/09/2020	Catalina Torrado	- Computador - CorelDRAW	Se elaboró y entregó la información por medio de un gráfico para su respectiva publicación
Lava tus manos	Pasos para lavarse las manos de manera correcta.	Organización panamericana de la salud	Comunidad Ocañera en general	Redes sociales de la Alcaldía Municipal	Una vez por semana	25/09/2020	Catalina Torrado	- Computador - CorelDRAW	Se elaboró y entregó la información por medio de un gráfico para su respectiva publicación
Pasos obligatorios de ingreso a un establecimiento comercial	Puntos para tener en cuenta al momento de ingresar a un establecimiento comercial.	Secretaría de salud de Bogotá	Comunidad comerciante	Redes sociales de la Alcaldía Municipal	Una vez por semana	05/09/2020	Catalina Torrado	- Computador - CorelDRAW	Se elaboró y entregó la información por medio de un gráfico para su respectiva publicación
Usar tapaboca y guardar distancia.	Frasas reflexiva relacionado al covid-19.	Pasante	Comunidad Ocañera en general	Redes sociales de la Alcaldía Municipal	Una vez por semana	07/09/2020	Catalina Torrado	- Computador - CorelDRAW	Se elaboró y entregó la información por medio de un gráfico para su respectiva publicación
Protocolo de bioseguridad en tu espacio de trabajo.	Pasos obligatorios para mantenerse a salvo en su espacio de trabajo.	Organización mundial de la salud	Comunidad obrera	Redes sociales de la Alcaldía Municipal	Una vez por semana	09/09/2020	Catalina Torrado	- Computador - CorelDRAW	Se elaboró y entregó la información por medio de un gráfico para su respectiva publicación
¿Cada cuánto debemos lavar nuestro tapaboca de tela?	Recomendaciones para el lavado y desinfección del tapaboca de tela.	Centro para el control y la prevención de enfermedades.	Comunidad Ocañera en general.	Redes sociales de la Alcaldía Municipal	Una vez por semana	29/09/2020	Catalina Torrado	- Computador - CorelDRAW	Se elaboró y entregó la información por medio de un gráfico para su respectiva publicación
Zona de desinfección y limpieza en casa.	Punto importante para evitar el contagio del virus al entrar a casa.	Ministerio de salud y protección social.	Comunidad Ocañera en general.	Redes sociales de la Alcaldía Municipal	Una vez por semana	03/10/2020	Catalina Torrado	- Computador - CorelDRAW	Se elaboró y entregó la información por medio de un gráfico para su respectiva publicación
Con agua y habón. Así le cerramos la puerta al covid-19.	Frase para concienciar a la comunidad sobre el cuidado frente al covid-19.	Pasante.	Comunidad Ocañera en general.	Redes sociales de la Alcaldía Municipal	Una vez por semana	05/10/2020	Catalina Torrado	- Computador - CorelDRAW	Se elaboró y entregó la información por medio de un gráfico para su respectiva publicación
¿Cómo te contagias de coronavirus?	Informar a la comunidad la manera en que se puede contraer el virus.	Organización Mundial de la Salud.	Comunidad Ocañera en general.	Redes sociales de la Alcaldía Municipal	Una vez por semana	11/10/2020	Catalina Torrado	- Computador - CorelDRAW	Se elaboró y entregó la información por medio de un gráfico para su respectiva publicación
¿Cuáles son los síntomas del coronavirus?	Dar a conocer cada uno de los síntomas al contrae el covid-19	Organización Mundial de la Salud.	Comunidad Ocañera en general.	Redes sociales de la Alcaldía Municipal	Una vez por semana	11/10/2020	Catalina Torrado	- Computador - CorelDRAW	Se elaboró y entregó la información por medio de un gráfico para su respectiva publicación
¿Qué debemos hacer si presentamos síntomas de coronavirus?	Comunicar los pasos que se deben realizar al adquirir el coronavirus.	Organización Mundial de la Salud.	Comunidad Ocañera en general.	Redes sociales de la Alcaldía Municipal	Una vez por semana	11/10/2020	Catalina Torrado	- Computador - CorelDRAW	Se elaboró y entregó la información por medio de un gráfico para su respectiva publicación
Siempre lávate las manos antes y después.	Recomendaciones para mantener alejado el virus de la vida diaria.	Centro para el control y la prevención de enfermedades.	Comunidad Ocañera en general.	Redes sociales de la Alcaldía Municipal	Una vez por semana	15/10/2020	Catalina Torrado	- Computador - CorelDRAW	Se elaboró y entregó la información por medio de un gráfico para su respectiva publicación
Uso correcto del gel desinfectante de manos.	Prevención del covid-19 con uso del adecuado del gel desinfectante.	Centro para el control y la prevención de enfermedades.	Comunidad Ocañera en general.	Redes sociales de la Alcaldía Municipal	Una vez por semana	15/10/2020	Catalina Torrado	- Computador - CorelDRAW	Se elaboró y entregó la información por medio de un gráfico para su respectiva publicación
Cinco pasos para lavarse las manos correctamente.	Elimina y previene posibilidad de contagio.	Centro para el control y la prevención de enfermedades.	Comunidad Ocañera en general.	Redes sociales de la Alcaldía Municipal	Una vez por semana	15/10/2020	Catalina Torrado	- Computador - CorelDRAW	Se elaboró y entregó la información por medio de un gráfico para su respectiva publicación
Mantén tu distancia y tu tapaboca permanente.	Frase de reflexión para recordar los protocolos básicos de autocuidado.	Pasante.	Comunidad Ocañera en general.	Redes sociales de la Alcaldía Municipal	Una vez por semana	21/10/2020	Catalina Torrado	- Computador - CorelDRAW	Se elaboró y entregó la información por medio de un gráfico para su respectiva publicación, pero esta no fue publicada.
Aislamiento selectivo.	Recordación del cuidado colectivo e individual.	Pasante.	Comunidad Ocañera en general.	Redes sociales de la Alcaldía Municipal	Una vez por semana	01/10/2020	Catalina Torrado	- Computador - CorelDRAW	Se elaboró y entregó la información por medio de un gráfico para su respectiva publicación, pero esta no fue publicada.
Cuidado colectivo.	Frase de reflexión para fomentar la conciencia frente al cuidado colectivo.	Pasante.	Comunidad Ocañera en general.	Redes sociales de la Alcaldía Municipal	Una vez por semana	19/10/2020	Catalina Torrado	- Computador - CorelDRAW	Se elaboró y entregó la información por medio de un gráfico para su respectiva publicación, pero esta no fue publicada.
¿Cómo se propaga el covid-19?	Dar a conocer la forma en que se contagia del virus.	Organización Mundial de la salud.	Comunidad Ocañera en general.	Redes sociales de la Alcaldía Municipal	Una vez por semana	01/11/2020	Catalina Torrado	- Computador - CorelDRAW	Se elaboró y entregó la información por medio de un gráfico para su respectiva publicación, pero esta no fue publicada.

Figura 4. Matriz de comunicación

3.1.2 **Crear una estrategia de comunicación virtual para asumir la responsabilidad social a través de la aplicación de redes sociales de la Alcaldía de Ocaña (Norte de Santander). Crear parrilla de contenido.** Se elaboró parrilla de contenido con el objetivo de exponer de manera breve y clara los temas que se trataron en la matriz de comunicación, y de este modo conocer si la información que se expone a los receptores está siendo afín a ellos.



Figura 5. Creación parrilla de contenido

PARRILLA DE CONTENIDO						
Fecha de publicación	Observaciones	Objetivo del post	Temática	Contenido visual (foto, vídeo, gráficos...)	Palabras clave	Títulos
15 de Sep	Publicado	Conseguir Sencilbilizar a la comunidad Ocañera sobre la importancia de cuidarnos en esta crisis de pandemia.	Voz de aliento en tiempos de covid-19.	Vídeo de Emvato con contenido relacionados al cuidado por la pandemia.	Covid-19, cuidados, gobierno municipal, peligro.	¡Evolucionamos Juntos!
21 de Sep	Publicado	Facilitar a la comunidad los pasos a seguir todo lo relacionado al tapaboca.	Recomendaciones del uso adecuado del tapaboca.	Imagen vectorizada, con objetos relacionados al cuidado del virus.	Tapaboca, desechar, precaución.	Usa el tapabocas
23 de Sep	Publicado	Dar a conocer la forma correcta de desinfectar los artículos	Recomendaciones para la desinfección de artículos.	Imagen vectorizada, con objetos relacionados al cuidado del virus.	Desinfección, artículos, cuidado, familia.	Desinfección de artículos
25 de Sep	Publicado	Concienciar a la población municipal sobre la importancia del cuidado.	Recordarle a la comunidad seguir cuidandonos.	Imagen vectorizada, con objetos relacionados al cuidado del virus.	Covid-19, aglomeraciones, quedate en casa, tapaboca.	Lava tus manos
05 de Oct	Publicado	Informar a la comunidad los pasos a seguir para el ingreso a lugares comerciales	Recordatorios Covid-19	Contenido visual, imágenes vectorizadas.	Lavado de manos, desinfección de zapatos, uso de tapaboca.	Pasos obligatorios para el ingreso a un establecimiento comercial
07 de Oct	Publicado	Concienciar a la población municipal sobre la importancia del cuidado.	Recordarle a la comunidad seguir cuidandonos	Fotografía, vicivilizando el lado amable de la pandemia.	Desinfección, covid-19, hogar, lavado de manos,	Usar tapabocas de guardar distancia
09 de Oct	Publicado	Dar a conocer los protocolo de bioseguridad en tu espacio de trabajo.	Informar a la comunidad sobre los cuidados diarios en tiempo de pandemia.	Contenido visual, imágenes vectorizadas.	Toma de temperatura, medidas sanitarias, uso de tapaboca.	Protocolo de bioseguridad en tu espacio de trabajo
29 de Oct	Publicado	Dar a conocer a la comunidad pasos para prevenir el contagio lavando sus tapabocas.	Pasos adecuados para prevenir el contagio del virus.	Fotografías del tema en relación.	Lavado de tapaboca, cuidados	¿Cada cuánto debemos lavar nuestro tapaboca de tela?
03 de Nov	Publicado	Dar una voz de aliento en esta situación compleja del virus.	Mostrar el lado amable de la pandemia.	Fotografía de persona con tapaboca saludando.	Tapaboca, distanciamiento, salud, Gobierno.	Zona de desinfección y limpieza en casa
05 de Nov	Publicado	La comunidad Ocañera se mantenga informada.	Informar a la comunidad la manera en como el covid-19 se propaga.	Imagen vectorizada, con objetos relacionados al cuidado del virus.	Virus, cuidados, covid-19.	Con agua y jabón. Así le cerramos la puerta al covid-19
11 de Nov	Publicado	La comunidad Ocañera se mantenga informada.	Informar a la comunidad sobre los del covid-19.	Imagen vectorizada, con objetos relacionados al cuidado del virus.	Síntomas, precaución, virus, covid-19	¿Cómo te contagias de coronavirus?
11 de Nov	Publicado	Mostrar la solidaridad y el apoyo por parte del gobierno municipal a la colectividad relacionado al tema covid-19	Voz de aliento en tiempo de pandemia.	Spot radial.	Covid-19, tranquilidad, solidaridad, precauciones.	¿Cuáles son los síntomas de coronavirus?
11 de Nov	Publicado	Dar a conocer a la comunidad pasos que se deben seguir si presentamos síntomas.	Pasos adecuados si presentamos síntomas del virus.	Imagen vectorizada, con objetos relacionados al cuidado del virus.	Síntomas, covid-19, salud, seguridad, covid-19, virus.	¿Qué debemos hacer si presentamos síntomas de coronavirus?
15 de Nov	Publicado	Vicivilizar la forma en como cada una de las personas debe protegerse ante la pandemia.	Dar a conocer la manera adecuada para protegerse del virus	Imagen vectorizada, con objetos relacionados al cuidado del virus.	Toma de temperatura, medidas sanitarias, uso de tapaboca.	Siempre lávate las manos antes y después de.
15 de Nov	Publicado	Mostrar a la comunidad Ocañera que siendo responsables con los cuidados, juntos se superará esta crisis mundial.	El gobierno municipal está comprometido con los cuidados precauciones que se deben tener en cuenta frente al covid-19	Vídeo con contenido propio y relacionado al covid-19	Cuidados, precauciones, virus, familia, amigos, trabajo.	Uso correcto del gel desinfectante de manos.
15 de Nov	Publicado	Comunicar de manera directa, dentro y fuera del palacio municipal, las indicaciones pertinentes del uso de tapaboca.	Dar a conocer los pasos correctos para mantener presentes los protocolos de bioseguridad.	Fotografía de una persona usando el tapaboca, con el texto correspondiente.	Tapaboca, cuidados, vida, precauciones.	Cinco pasos para lavarse las manos correctamente.
21 de Nov	No se publicó	Informar a la sociedad sobre el tiempo de vida del coronavirus.	Reiterar en la importancia de aplicar los protocolos de bioseguridad.	Imagen vectorizada, con objetos relacionados al cuidado del virus.	Información, virus, vida.	Manten tu distancia y tu tapaboca permanente
01 de Dic	No se publicó	Concienciar a la colectividad sobre la importancia de no olvidar los cuidados en las actividades diarias.	concienciar a la comunidad Ocañera sobre la importancia del autocuidado	Imagen vectorizada, con objetos relacionados al cuidado del virus.	Amor, cuidados, familia, hogar, virus, pandemia.	Aislamiento selectivo
19 de Dic	No se publicó	Frase de reflexión para fomentar la conciencia frente al cuidado colectivo..	Concienciar a la comunidad Ocañera sobre la importancia del autocuidado	Imagen vectorizada, con objetos relacionados al cuidado del virus.	Riesgos, virus, protocolos, seguridad.	Cuidado colectivo
25 de Dic	No se publicó	Frase de reflexión para fomentar la conciencia frente al cuidado colectivo.	Dar a conocer el modo de propagación del virus	Imagen vectorizada, con objetos relacionados al cuidado del virus.	Propagación, prevención, cuidado.	¿Cómo se propaga el covid-19?

Figura 6. Parrilla de contenido

Elaboración de calendario de publicación. Se estableció calendario de publicación en Instagram y Facebook con el propósito de ser la ruta de las publicaciones en las redes sociales, a pesar de que esta estructura de organización fue aceptada, no se cumplió con la publicación del contenido en las fechas establecidas para las respectivas piezas gráficas, por decisiones del jefe de prensa.

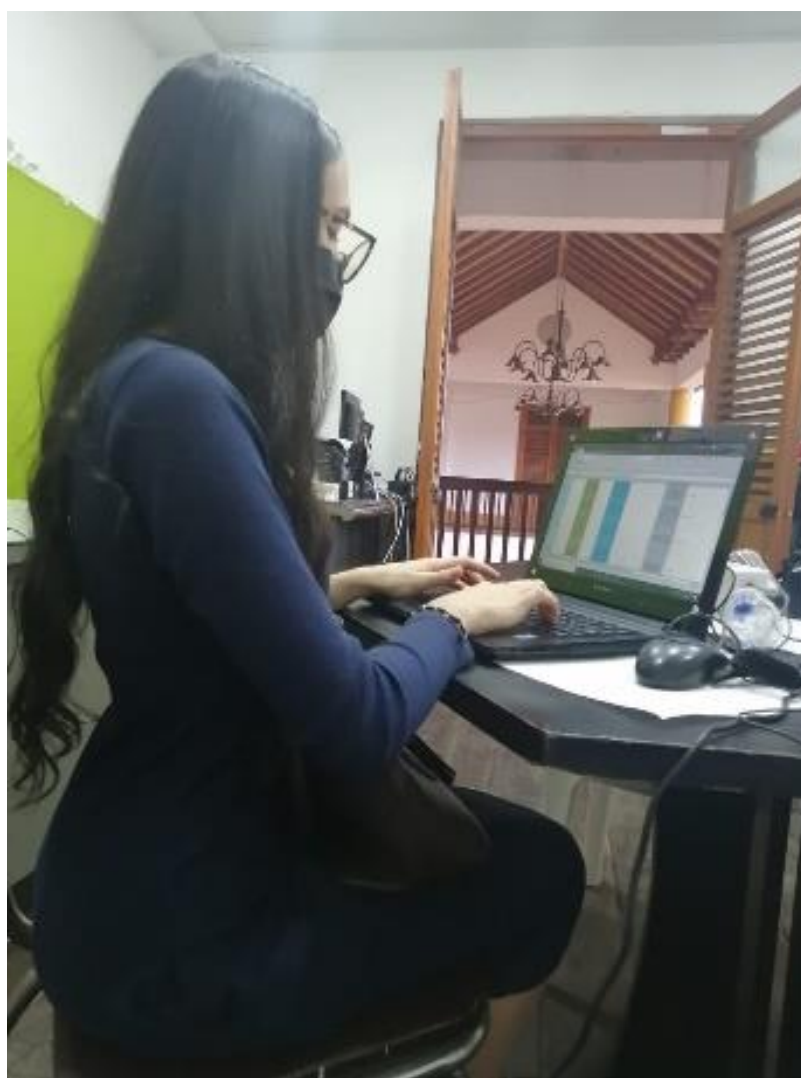


Figura 7. Elaboración calendario de publicación

CALENDARIO DE PUBLICACIÓN SEMANAL DE INSTAGRAM Y FACEBOOK								
Hora	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Semanas
4:00 p.m		¡Evolucionamos Juntos!, Uso de tapaboca, Desinfección de artículo						Semana 1
04:00 P.M				USA EL TAPABOCAS				Semana 2
04:00 P.M							DESINFECCIÓN DE ARTICULOS	Semana 3
04:00 P.M		LAVA TUS MANOS						Semana 4
04:00 P.M				PASOS OBLIGATORIOS DE INGRESO A UN ESTABLECIMIENTO COMERCIAL				Semana 5
04:00 P.M							USAR TAPABOCA Y GUARDAR DISTANCIA	Semana 6
04:00 P.M		PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD EN TU ESPACIO DE TRABAJO						Semana 7
04:00 P.M				¿CADA CUÁNTO DEBEMOS LAVAR NUESTRO TAPABOCA DE TELA?				Semana 8
04:00 P.M							ZONA DE DESINFECCIÓN Y LIMPIEZA EN CASA	Semana 9
04:00 P.M		CON AGUA Y JABÓN. ASÍ LE CERRAMOS LA PUERTA AL COVID-19						Semana 10
04:00 P.M				¿CÓMO TE CONTEGÍAS DE CORONAVIRUS?				Semana 11
04:00 P.M							¿CUÁLES SON LOS SÍNTOMAS DEL CORONAVIRUS?	Semana 12
04:00 P.M		¿QUÉ DEBEMOS HACER SI PRESENTAMOS SÍNTOMAS DE CORONAVIRUS?						Semana 13
04:00 P.M				SIEMPRE LÁVATE LAS MANOS ANTES Y DESPUÉS DE				Semana 14
04:00 P.M							USO CORRECTO DEL GEL DESINFECTANTE DE MANOS	Semana 15

Figura 8. Calendario de publicación

Preestablecer el contenido que se publicará. El contenido fue preestablecido en conjunto con el jefe de prensa de la Alcaldía Municipal para elegir de manera correcta y pertinentes los temas que se trataron en la estrategia de comunicación y de este modo hacer la respectiva publicación.

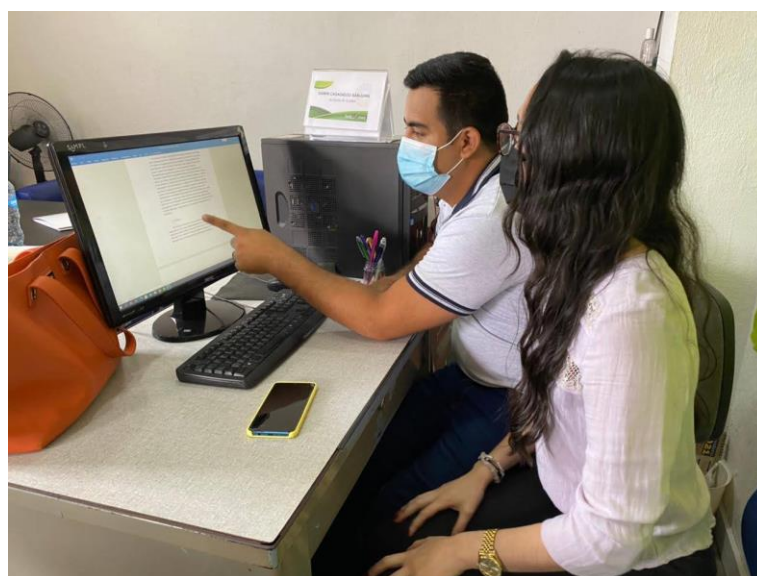
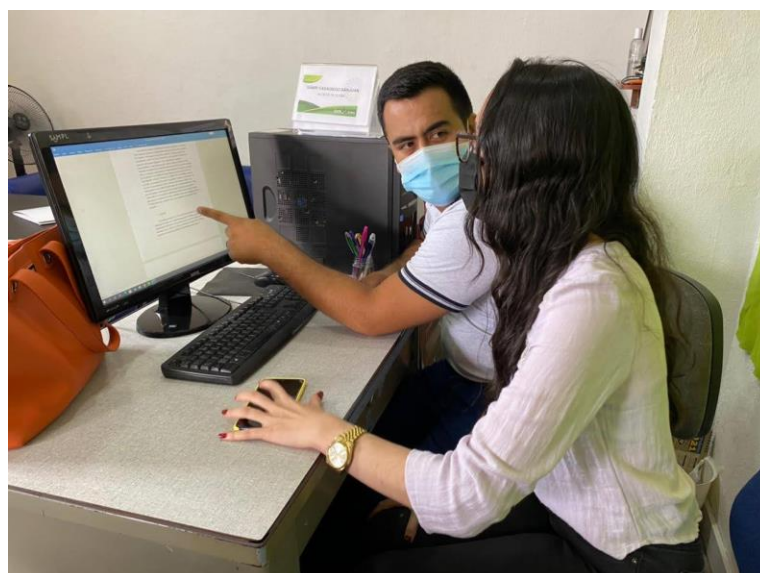


Figura 9. Preestablecer el contenido

Publicación semanal de la estrategia comunicativa. La publicación semanal de la estrategia comunicativa virtual, tiene como objeto principal crear un recordatorio en los lectores de las redes sociales de la Alcaldía Municipal, sobre la importancia que tiene el auto cuidado frente al virus, covid-19 en el diario vivir. A pesar de ser este el principal motivo por el que se fijó esta actividad, no se logró cumplir a cabalidad, puesto que factores externos intervinieron en el calendario establecido, a pesar de esto, se logró una retroalimentación positiva con el jefe de prensa, dejado claro las causas.

3.1.3 Establecer un espacio específico en el canal de comunicación para visualizar de la mejor manera la relevancia del autocuidado en los últimos 4 meses de 2020. Ejecutar las actividades planteadas para la prevención y autocuidado del covid-19.

Crear y publicar contenido elaborado referente al tema en los diferentes medios de comunicación:

Siguiendo las directrices y requerimientos del jefe de prensa de la alcaldía municipal, se elaboró video alusivo a la importancia del autocuidado, referente al covid-19, llamado “Evolucionemos Juntos”, el cual se produjo con imágenes seleccionadas por el jefe de prensa, y con un texto creado por la pasante, el cual se transmitió por medio de una voz en off. Figura 10

Post: Evolucionamos Juntos.

Disponible en: <https://www.facebook.com/164432650238837/videos/3263447577035603/>

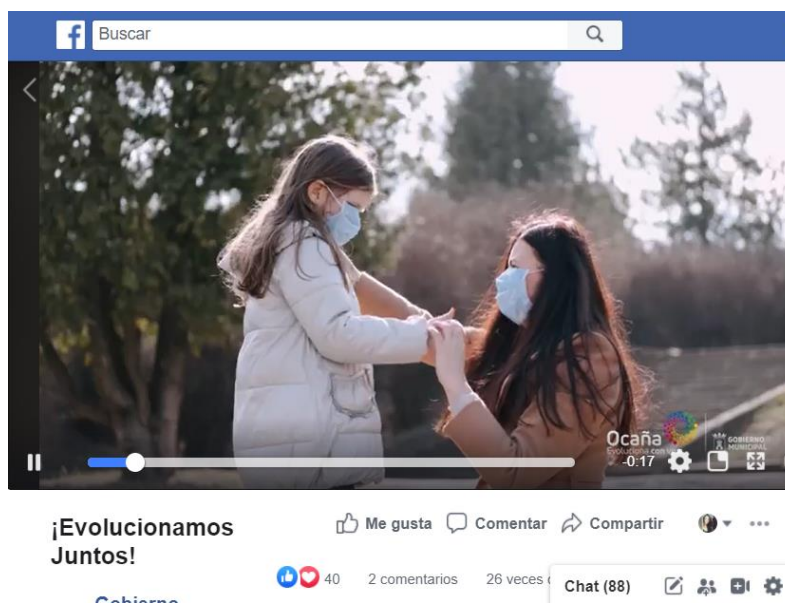


Figura 10. Evolucionamos Juntos.
Fuente: Pasante.

En la elaboración del diseño de la figura 11, 12 y 13, se decidió dar uso de los colores de la bandera de Ocaña Norte de Santander, y manejar un mismo diseño, a pesar de que cada uno contiene temas distintos. El diseño de los tres posts, está compuesto por la figura del virus en el fondo, un recuadro color verde y figuras alusivas al contenido del que se habla. En la figura 11 se trata el tema del uso del tapaboca, la figura 12 de la desinfección de artículos, y la 13 el lavado de manos. Estos tuvieron un efecto beneficioso, puesto que en Facebook su alcance fue de 6.145 y en Instagram tuvo un promedio de 17 “me gusta”.

Consulte la publicación de las tres figuras mencionadas en los siguientes enlaces:

- <https://www.facebook.com/Gobierno-Municipal-de-Ocana-164432650238837/photos/3958912817457449><https://www.instagram.com/p/CFZXj9KJn2F/>
- <https://www.facebook.com/164432650238837/photos/a.1019105994771494/3958912884124109/?type=3&theater>
<https://www.instagram.com/p/CFZXmRrpvme/>
- <https://www.facebook.com/164432650238837/photos/a.1019105994771494/3958912930790771/?type=3&theater>
- <https://www.instagram.com/p/CFZXoieJt4o/>



Figura 11. Usa el tapabocas
Fuente: Pasante.



Figura 12. Desinfección de artículos

Fuente: Pasante.



Figura 13. Lava tus manos

Fuente: Pasante.

Las figuras 14, 15 y 16 se crearon teniendo en cuenta el mismo fondo y los mismos vectores, considerando además, la utilización del color azul y blanco, puesto que son los colores

de la salud. El tema a tratar con los tres posts es de carácter informativo, dirigidos a los comerciantes del municipio. El impacto de las figuras mencionadas fue positiva, puesto que las 3 figuras mencionadas tuvieron un alcance de 3.223 personas en Facebook, y en instagram tuvieron un promedio de 26 “me gusta”.

Consulte la publicación de las tres figuras mencionadas en los siguientes enlaces:

- <https://www.facebook.com/Gobierno-Municipal-de-Ocana164432650238837/photos/3971969776151753>
<https://www.instagram.com/p/CFkzPRcJwfm/>
- <https://www.facebook.com/164432650238837/photos/a.178694078812694/3971969646151766/?type=3&theater>
<https://www.instagram.com/p/CFkzQdLJuI0/>
- <https://www.facebook.com/164432650238837/photos/a.178694078812694/3971969646151766/?type=3&theater>
<https://www.instagram.com/p/CFkzQdLJuI0/>

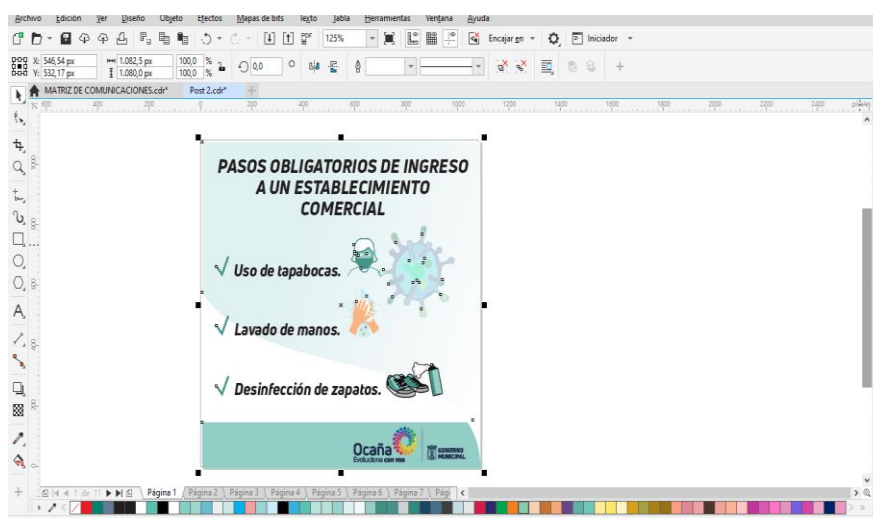


Figura 14. Lava tus manos
Fuente: Pasante.

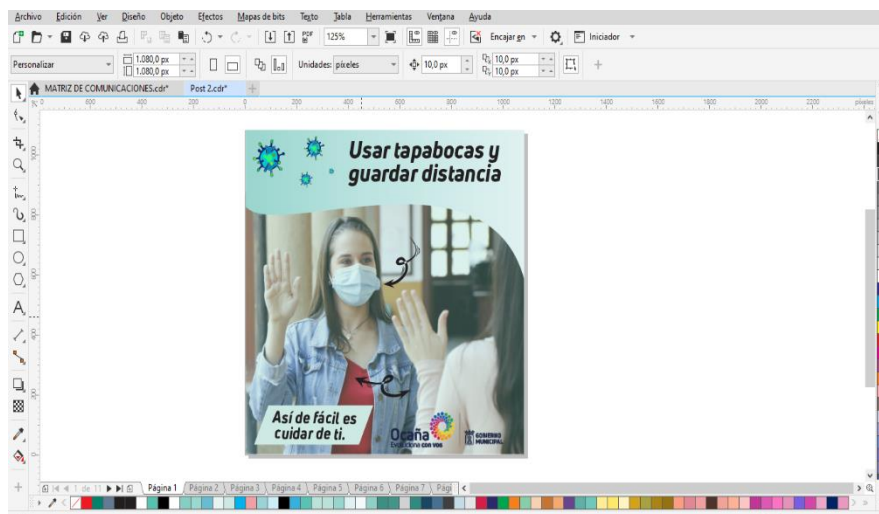


Figura 15. Usar tapabocas y guardar distancia

Fuente: Pasante.

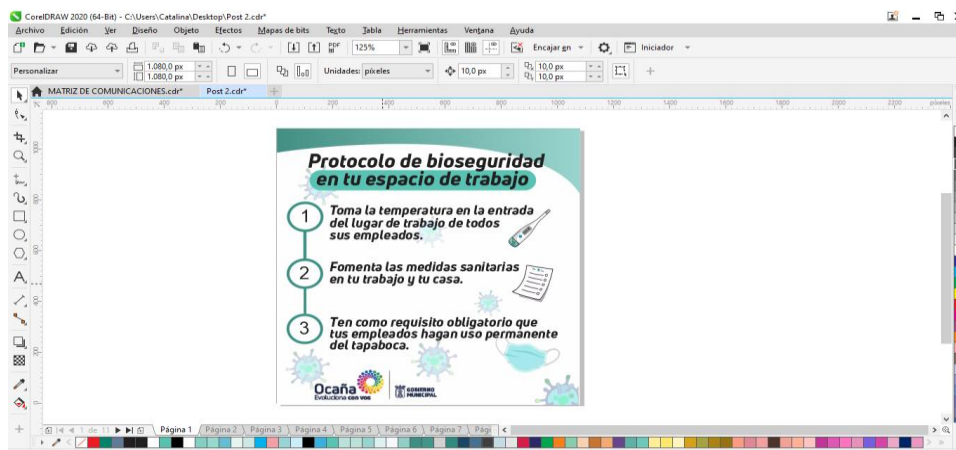


Figura 16. Protocolo de bioseguridad en tu espacio de trabajo

Fuente: Pasante.

Teniendo en cuenta que es de suma importancia el saber cada cuanto se debe lavar el tapaboca de tela y tener claro la zona de desinfección y limpieza que debe haber en casa, debido a la pandemia que atravesamos, por el covid-19, se produjeron las figuras 17, 18 y 19, con el fin de informar a la comunidad ocañera sobre estos puntos importantes, los cuales se crearon bajo

los colores azul y blanco, para dar alusión al tema de salud, además, de tener una misma franja que los conecta de manera uniforme.

Las figuras mencionadas, tuvieron un alcance en Facebook de 1.299 y en Instagram tuvieron alrededor de 24 “me gusta”.

Consulte la publicación de las tres figuras mencionadas en los siguientes enlaces:

- <https://www.facebook.com/Gobierno-Municipal-de-Ocana-164432650238837/photos/3984102538271810>
<https://www.instagram.com/p/CF5NIUZJfM7/>
- <https://www.facebook.com/Gobierno-Municipal-de-Ocana-164432650238837/photos/3997993183549412>
<https://www.instagram.com/p/CF5NM0xJAs-/>
- <https://www.facebook.com/Gobierno-Municipal-de-Ocana-164432650238837/photos/3971969776151753>
<https://www.instagram.com/p/CFkzPRcJwfm/>

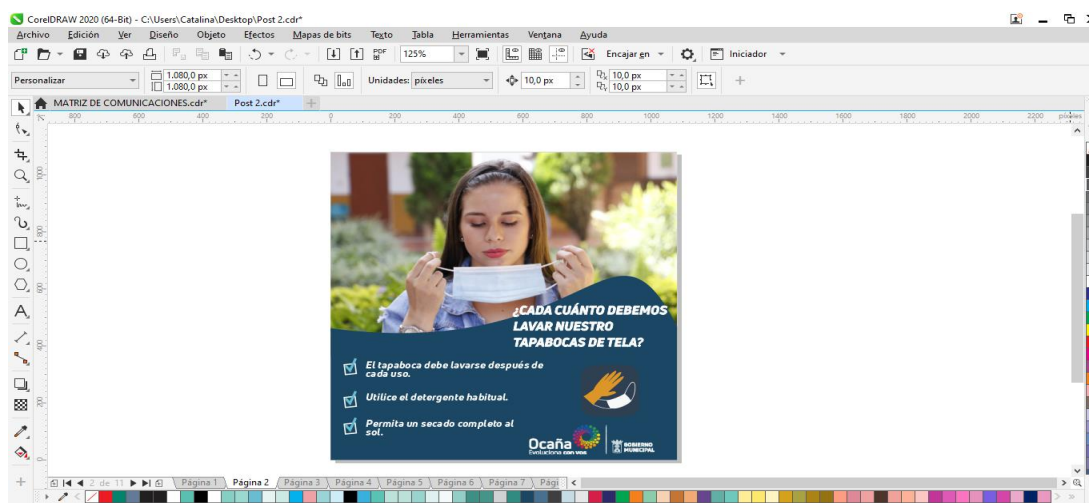


Figura 17. Lavado tapabocas de tela

Fuente: Pasante.

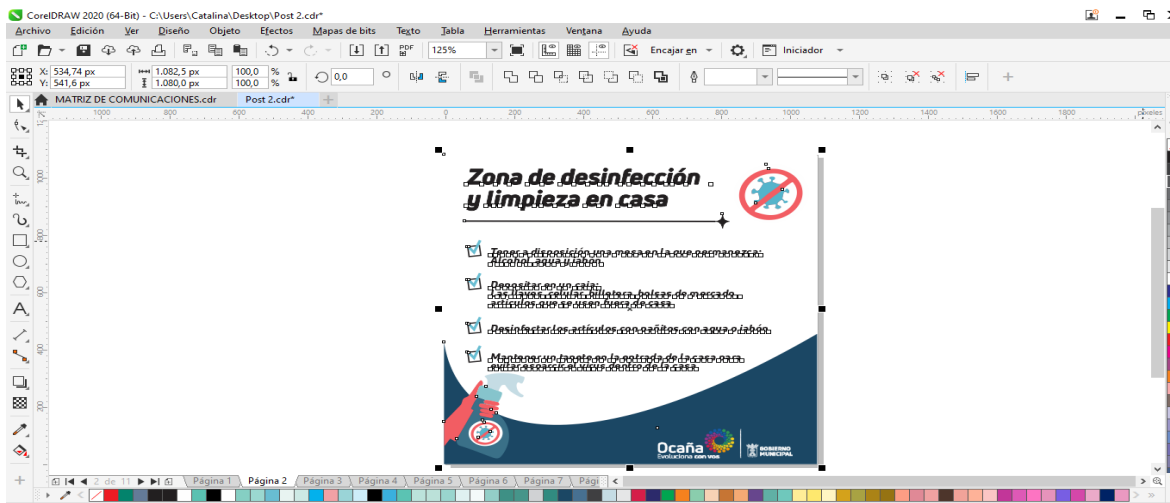


Figura 18. Zona de desinfección y limpieza en casa

Fuente: Pasante.

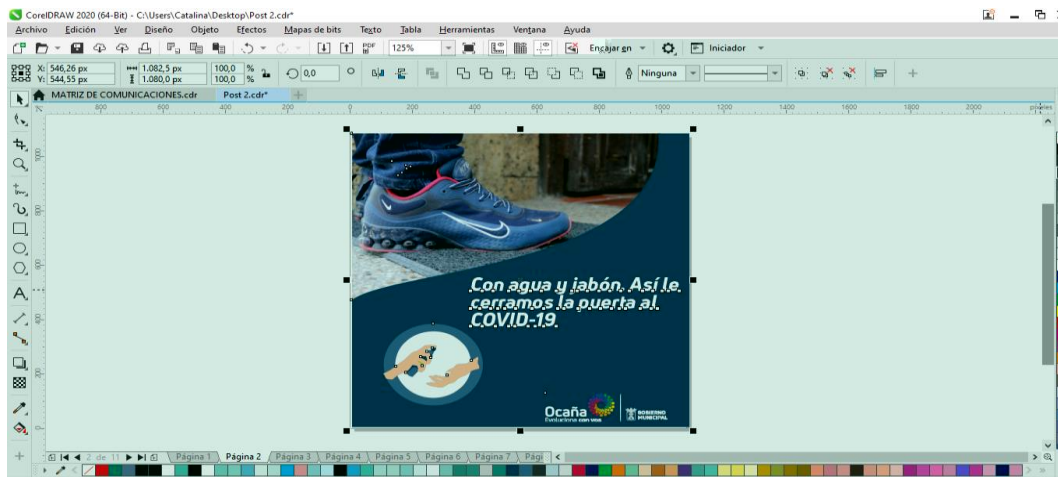


Figura 19. Con agua y jabón. Así le cerramos la puerta al Covid-19

Fuente: Pasante.

Se desarrollaron post con el fin de dar a conocer las formas de contagio, los síntomas y los pasos a seguir si presentamos síntomas frente al covid-19; esto con el objetivo insistir en el

autocuidado individual y colectivo. Las figuras 20, 21 y 22 se elaboraron dando uso de los colores de la bandera de Ocaña, adicionando el color rojo, y dando usos de los mismos de los mismos vectores. Las figuras mencionadas tuvieron un alcance en Facebook de 1.158 personas, y en Instagram, alcanzando un promedio de 18 “me gusta”.

Consulte la publicación de las tres figuras mencionadas en los siguientes enlaces:

- <https://www.facebook.com/Gobierno-Municipal-de-Ocana-164432650238837/photos/3971969776151753>
<https://www.instagram.com/p/CFkzPRcJwfm/>
- <https://www.facebook.com/Gobierno-Municipal-de-Ocana-164432650238837/photos/3971969776151753>
<https://www.instagram.com/p/CFkzPRcJwfm/>
- <https://www.facebook.com/Gobierno-Municipal-de-Ocana-164432650238837/photos/3971969776151753>
<https://www.instagram.com/p/CFkzPRcJwfm/>

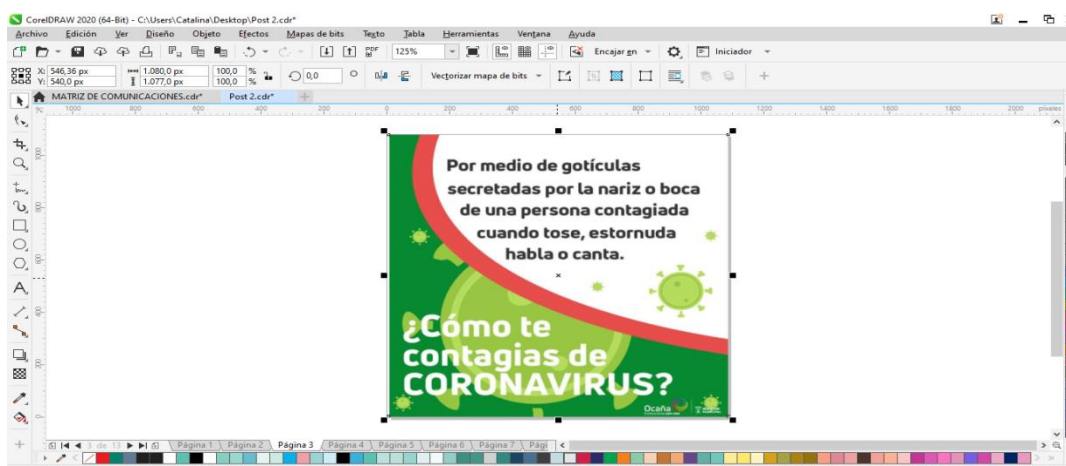


Figura 20. Como te contagias de coronavirus
Fuente: Pasante.

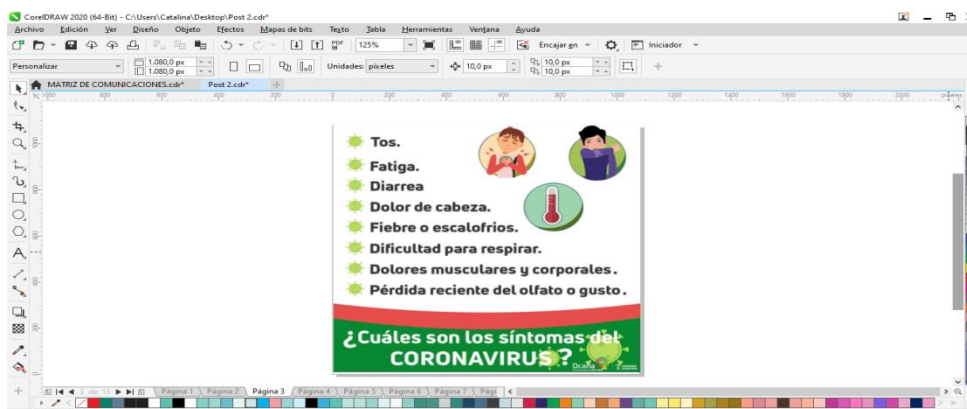


Figura 21. Como te contagias de coronavirus

Fuente: Pasante.

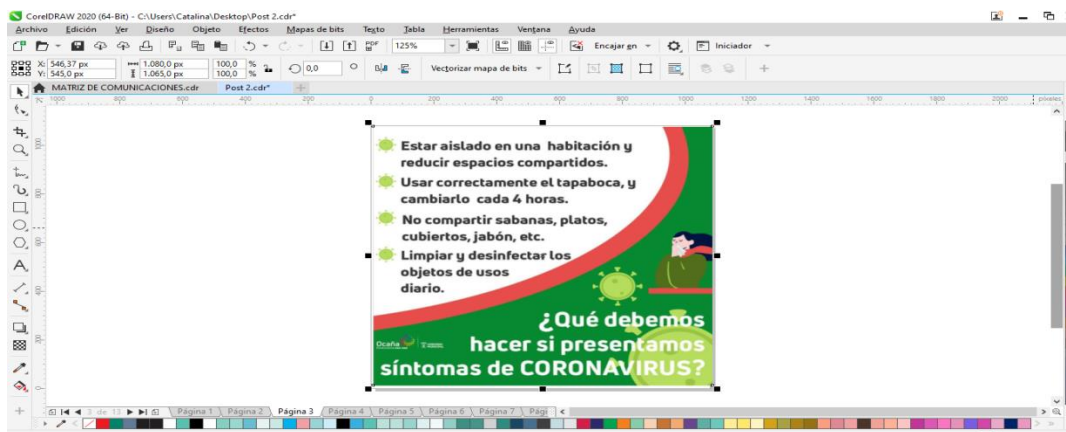


Figura 22. Como te contagias de coronavirus

Fuente: Pasante.

Teniendo en cuenta que el lavado y desinfección de manos es vital para prevenir el contagio de covid-19, se decidió elaborar las figuras 23, 24 y 25 para dar a conocer de manera explícita y completa los pasos correctos para lograr una desinfección perfecta. Estos posts se crearon teniendo en cuenta las indicaciones del jefe de prensa, dándole un protagonista al logo

del gobierno municipal, ubicado sobre una franja blanca, obteniendo la atención. Para su elaboración se dio uso de los colores azul y verde, plasmando además el símbolo del virus y otros elementos como la señalización de pare, para atrapar la atención.

- <https://www.facebook.com/Gobierno-Municipal-de-Ocana-164432650238837/photos/3971969776151753>
<https://www.instagram.com/p/CFkzPRcJwfm/>
- <https://www.facebook.com/Gobierno-Municipal-de-Ocana-164432650238837/photos/3971969776151753>
<https://www.instagram.com/p/CFkzPRcJwfm/>

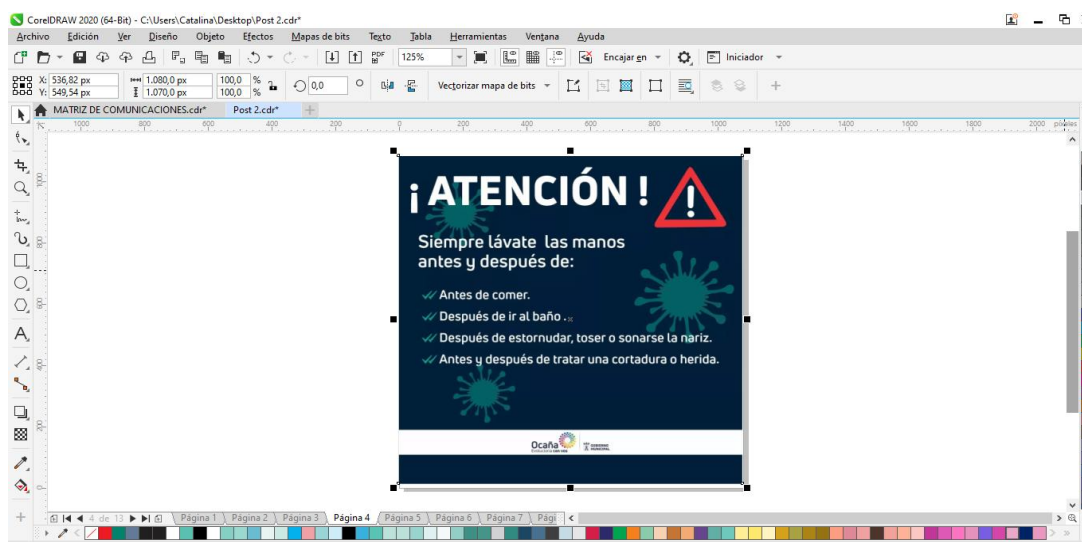


Figura 23. Siempre lávate las manos antes y después de
Fuente: Pasante.

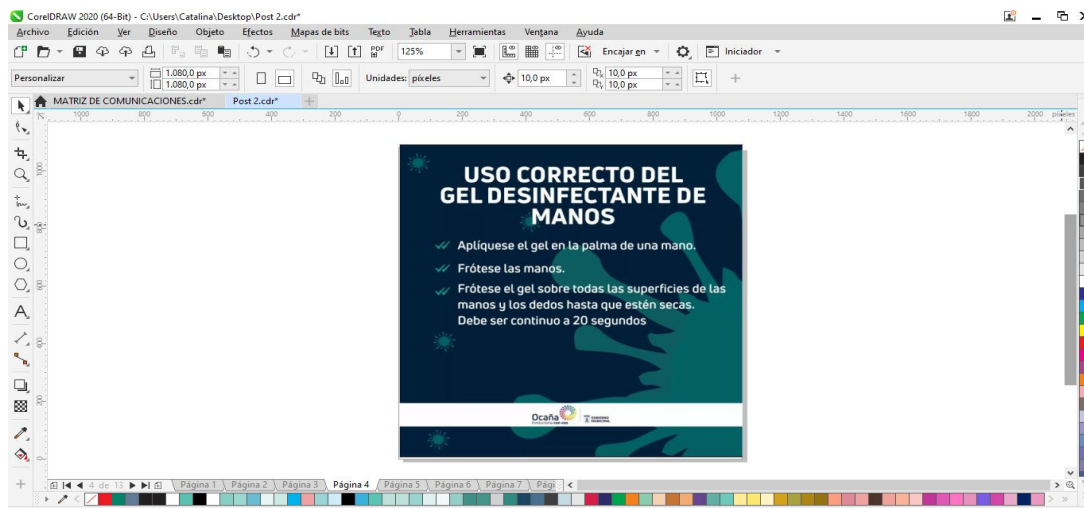


Figura 24. Uso correcto del gel desinfectante de manos
Fuente: Pasante.

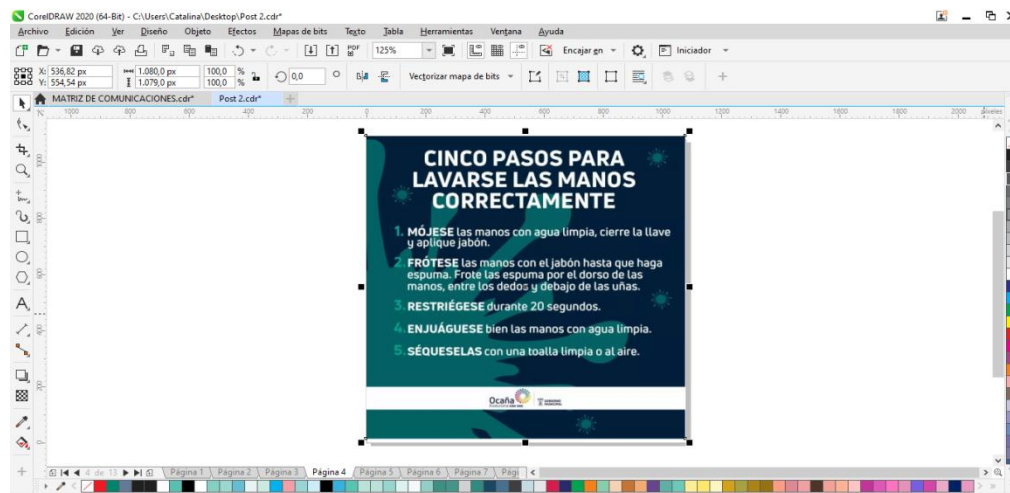


Figura 25. Cinco pasos para lavarse las manos correctamente
Fuente: Pasante.

Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)

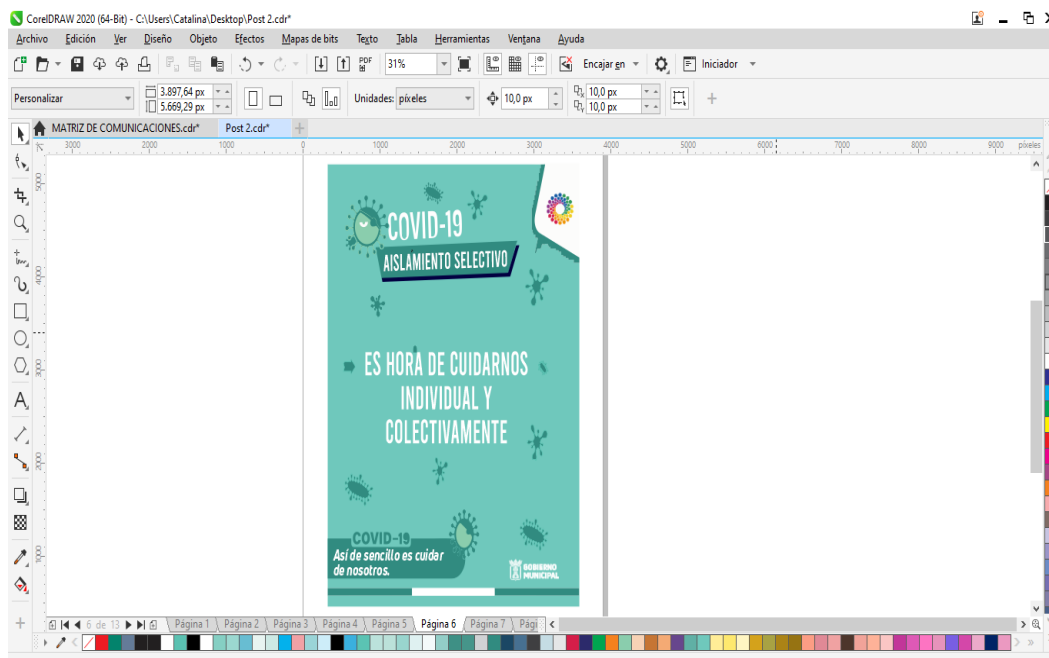


Figura 26. Es hora de cuidarnos individual y colectivamente
Fuente: Pasante.

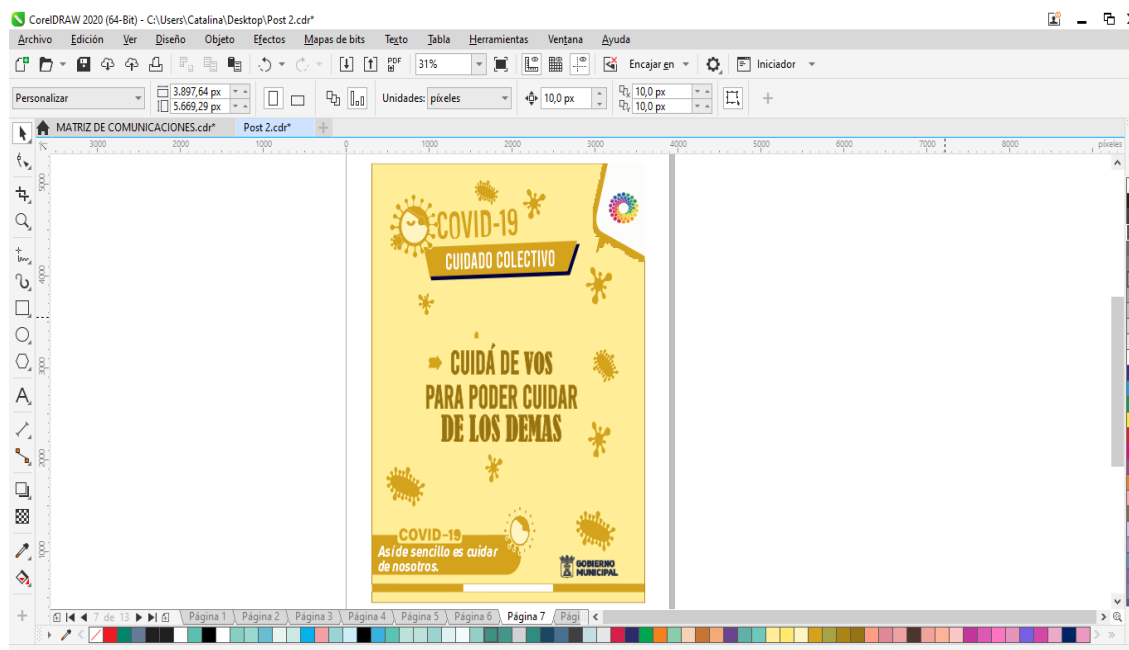


Figura 27. Cuida de vos para poder cuidar a los demás

Fuente: Pasante.

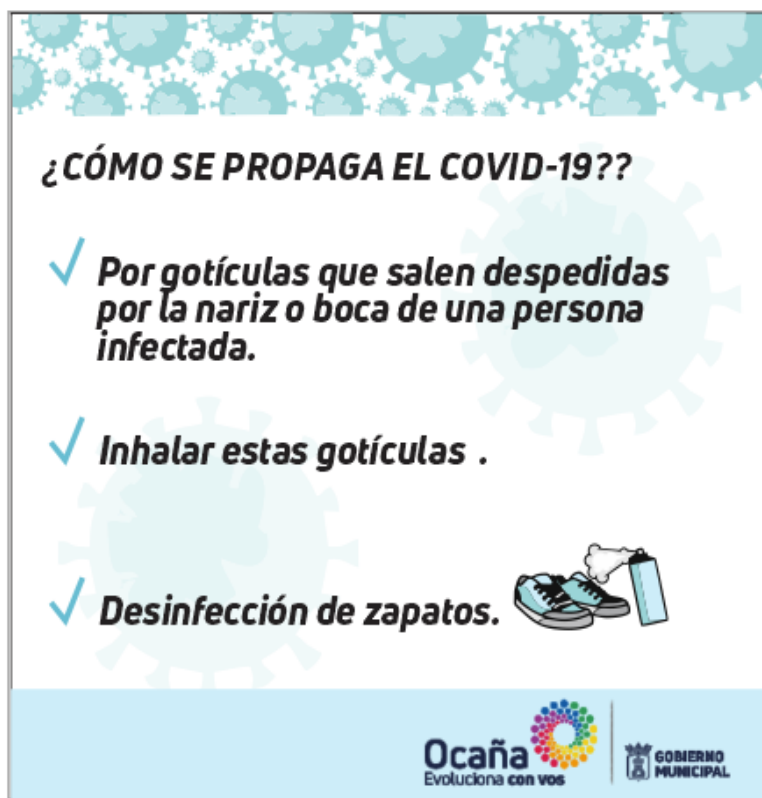


Figura 28. Como se propaga el Covid-19

Fuente: Pasante.

Actividades Complementarias Cubrimiento del evento realizado por medio de la Alcaldía Municipal de Ocaña en conjunto a la Gobernación de Norte de Santander, dieron paso a generar nuevas oportunidades al sector del Comercio de la ciudad de Ocaña con la entrega de un kit de bioseguridad que está diseñado para seguir cumpliendo con los lineamientos impartidos desde el gobierno nacional.



Figura 29. Cubrimiento del evento realizado por medio de la Alcaldía Municipal

Disponible en <https://www.facebook.com/164432650238837/videos/238470227600877/>

Cubrimiento de los controladores covid-19, los cuales se han venido realizando por medio de la secretaria de planeación, con el fin hacer un control diario en los barrios del Municipio de Ocaña con el objetivo de llevar a cabo un seguimiento al cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en los mencionados.



Figura 30. Cubrimiento de los controladores covid-19

Capítulo 4. Diagnóstico final

Se le dio la importancia requerida a la necesidad de dar a conocer las medidas de autocuidado y responsabilidad colectiva ante los problemas derivados del Covid-19 y se avanzó por parte de la oficina de prensa y protocolo en brindar información mucho más completa y que va más allá a estadísticas de contagios, muertes y capacidad hospitalaria. Es así como se logró afianzar una estrategia de comunicación que además de brindar información útil y certera también sirve para sumar a un esfuerzo mundial por disminuir las consecuencias de la pandemia.

Se logró encaminar de manera clara y precisa el contenido que se publicaba, debido a que la comunicación con el jefe de prensa y el resto del equipo logró afianzar una forma de trabajo consecuente con la responsabilidad y el tipo de información publicada, así como la calidad de esta. De igual manera se logró priorizar la información y comunicar ordenada y consecuentemente las ideas de autocontrol y cuidado.

Si bien existen falencias en cuanto a las capacidades tecnológicas y humanas se logró dar cumplimiento a las actividades planteadas gracias al apoyo y organización del equipo humano, esto pone de evidencia el gran potencial con que cuenta la oficina y los alcances a los que se podría llegar, así que resulta de vital importancia que exista una continuidad del trabajo y una persona pueda ponerse al frente de este tipo de actividades.

Capítulo 5. Conclusiones

A partir de la socialización con el jefe de prensa y la gestora social de la Alcaldía Municipal se logró aprobar y afianzar un plan de comunicación de autocuidado y la responsabilidad social frente a la crisis mundial derivada de la pandemia ocasionada por el COVID-19 y mediante una matriz de comunicación fue posible organizar un trabajo que lograra cumplir con los objetivos y actividades planteadas.

Mediante la creación una parrilla de contenido que contiene la información detallada de cada publicación y que fue fruto de la identificación de necesidades y socializada con los encargados de la Oficina de Prensa y Protocolo fue posible crear una estrategia de comunicación virtual para asumir la responsabilidad social a través de la comunicación y publicación de contenido en las redes sociales de la Alcaldía Municipal.

La estrategia de comunicación contó con un calendario en donde se plasmaba las fechas exactas de publicación, se prestableció el tipo de contenido que se compartía a partir de la elección y esto dio lugar a una publicación semanal que se convirtió en un espacio específico en el canal de comunicación que sirvió para visualizar la relevancia del autocuidado frente a la crisis derivada del COVID-19.

La estrategia logró fomentar el autocuidado en aspectos familiares, laborales, comerciales, etc. que fueron de vital importancia en el desarrollo de una estrategia de comunicación virtual y responsabilidad social, es así como la Alcaldía Municipal logró pasar de comunicar información

estadística y frío del estado de la pandemia a lograr una comunicación más responsable, humana y útil con la comunidad.

El diseño de piezas gráficas y la utilización de herramientas de comunicación efectiva y estratégica logró brindar información suficiente y eficaz que evitara la desinformación y el riesgo derivado de la crisis y consolidar la estrategia de comunicación y el desarrollo de los planes de la Oficina de Prensa y Protocolo.

Capítulo 6. Recomendaciones

Es importante recalcar la importancia de que exista un plan de acción para la publicación de contenido, es por esto que se requiere de continuidad en la estrategia de comunicación para mantener la selección de información, periodicidad de las publicaciones y trabajo colectivo y organizado.

Debido al momento en el que se encuentra la pandemia en el mundo y la posibilidad de la pronta llegada de las vacunas y el consecuente plan de vacunación sobre especial relevancia para la Alcaldía avanzar y en la estrategia y avanzar hacia la comunicación de nueva y oportuna información para la comunidad del municipio.

Dentro de los compromisos que se requieren para que la continuidad de la estrategia sea efectiva se hace necesario que exista un compromiso individual y colectivo en cuanto al contenido y la periodicidad de las publicaciones, esto requiere de planeación de actividades y sistematización de la información.

La delegación de funciones y responsabilidades, así como la comunicación interna son primordiales a la hora de lograr una eficiente consecución de objetivos, es por esto que se requiere por parte de la Oficina de Prensa y Protocolo trabajar en este aspecto para evitar fallos y lograr un cubrimiento amplio y oportuno de los temas de interés.

El desarrollo de la pasantía en cuento al desarrollo de una estrategia de comunicación virtual y responsabilidad social puede servir como ejemplo para futuras estrategias de comunicación en otros temas y puedan arrancar con unas bases teóricas y prácticas que le permitan tener un mayor alcance.

Tomando como base la experiencia personal y profesional es de vital importancia que la Alcaldía Municipal pueda continuar brindando oportunidades a los estudiantes de la carrera de comunicación social de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña para realizar prácticas o programas de prácticas profesionales que lleves a ambas partes a potencializar sus capacidades.

Referencias

- Alcaldía Municipal de Ocaña. (2020). *Misión y Visión*. Obtenido de <http://www.ocana-nortedesantander.gov.co/alcaldia/mision-y-vision>
- Arano, R., Delfín, L., & Escudero, J. (2016). *El Origen del Clima Organizacional, desde una perspectiva de las Escuelas de Administración: Una aproximación*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02CA201601.pdf>
- Arteaga, C., & González, M. (2001). *Diagnóstico*. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/1006/1/Diagnostico.%20en%20Desarrollo%20comunitario.pdf>
- Barbosa, F. A., & Castro, C. (2008). *Comunicación digital: educación tecnológica y nuevos comportamientos*. Obtenido de <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones/article/view/37/22>
- Bermúdez, C. (2016). *La Comunicación Interna en las Organizaciones*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/7425/TFM000339.pdf?sequence=4>
- Boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2007). *Social network sites: Definition, history, and scholarship*. *Journal of Computer-Mediated Communication*. Obtenido de <https://www.2bguide.com/fakten/informatikwp15/2008/06/12/sitios-de-redes-sociales-definicionhistoria-y-ayuda-a-su-estudio-i/>
- Cárdenas, A., & Godoy, D. (2008). *Estrategias de Comunicación basadas en un diagnóstico empresarial en The Natural Source*. Obtenido de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis122.pdf>
- Carrascal, F., & Arenas, A. (2020). *Evaluación por objetivos del plan de desarrollo del municipio de Ocaña*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/33910/aarenasar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Congreso de Colombia. (2005). *Ley 962 de 2005*. Obtenido de <http://wp.presidencia.gov.co/sitios/normativa/leyes/Documents/Juridica/Ley%20962%20de%2008%20de%20julio%20de%202005.pdf>
- Congreso de Colombia. (2011). *Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*. Obtenido de

- https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Ley_1437_2011.pdf
- Congreso de Colombia. (2011). *Ley 1474 de 2011*. Obtenido de <http://wp.presidencia.gov.co/sitios/normativa/leyes/Documents/Juridica/Ley%201474%20de%202012%20de%20Julio%20de%202011.pdf>
- Corte Constitucional . (2016). *Constitución Política de 1991*. Obtenido de <http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf>
- Escuela marketing and web. (2018). *Qué es instagram, para qué sirve y cómo se utiliza*. Obtenido de <https://escuela.marketingandweb.es/que-es-instagram-para-que-sirve/>
- Formanchuk, A. (2010). *Comunicación interna 2.0: un desafío cultural*. 1ª ed. Buenos Aires: Formanchuk & Asociados.
- González, J. (2012). *Las 7 dimensiones del branding: IV el posicionamiento de marca*. <http://thinkandsell.com/blog/las-7-dimensiones-del-branding-iv-el-posicionamiento-de-marca/>.
- Leonidas, J. (2011). *Introducción al análisis de redes sociales*. . Documentos de trabajo CIEPP N°82.
- Ley 1273 . (2009). *Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos" - y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comu*. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=34492>
- López, F. (2018). *Que es una Estrategia de comunicación*. Obtenido de <https://medium.com/@julianlopez/que-es-una-estrategia-de-comunicaci%C3%B3n-210bf83c9e48>
- Minsalud. (2021). *CORONAVIRUS (COVID-19)*. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid-19_copia.aspx
- Monserrat, J., & Viñes, V. (2015). *El Plan Estratégico de Comunicación. Estructura y Funciones*. Obtenido de http://www.razonypalabra.org.mx/N/N88/Varia/46_VinesGauchi_V88.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (01 de abril de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 13 de septiembre de 2020, de <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for->

public/q-a-
coronaviruses?gclid=Cj0KCQjwhvf6BRCKARIsAGl1GGgtIljEGHf_gt5acbC6yWcmsW
a2unH44HiOtUMguRnEUNAMSUwsizAaAmDZEALw_wcB

Perez, M. K. (2018). *Historia* . Obtenido de) <https://www.facebook.com/Noticias-Tv-Norte-Oca%C3%B1a-198386967338497>

Resolución 3066 . (2011). *Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones*. Obtenido de <https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00003066.pdf>

Robles, G. L., & Torres, T. A. (2016). *Diseño de una estrategia de comunicación para inventivar el uso apropiado de las normas de tránsito en Aguachica, Cesa*. Ocaña: UFPSO.

Rodriguez, M. E. (2005). *Metodología de la investigación*. Tabasco: Universidad Autónoma de Tabasco.

Van, D. J. (2015). *The Culture of Connectivity: A Critical History of Social Media*.