RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	**CARMEN LORAINE RICO NAVAS**
FACULTAD	**FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES**
PLAN DE ESTUDIOS	**COMUNICACIÓN SOCIAL**
DIRECTOR	**MANUELA FERNANDA SÁNCHÉZ NAVARRO**
TÍTULO DE LA TESIS	**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA COMUNICATIVA PARA SOCIALIZAR LAS ACTIVIDADES Y PROYECTOS DE LA SECRETARÍA DE VÍAS, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER.**

RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

COMO TRABAJO DE GRADO MODALIDAD PASANTÍA, SE REALIZÓ UNA ESTRATEGIA COMUNICATIVA ENCAMINADA A MEJORAR EL PROCESO DE COMUNICACIÓN DE LA SECRETARÍA DE VÍAS, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA DE LA ALCALDÍA DE OCAÑA.

SE ABORDARON DOS ESCENARIOS: EL PRIMERO FUE MEJORAR EL USO DE FACEBOOK Y LA PÁGINA WEB OFICIAL DE LA DEPENDENCIA, DONDE SE LE DIO MÁS FLUJO Y MANEJO CONSTANTE A LA INFORMACIÓN EN LA CUENTA EXISTENTE. EL SEGUNDO ESCENARIO FUE UN ESPACIO RADIAL EN LAS EMISORAS LOCALES DEL MUNICIPIO.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS:	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM: 1

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA COMUNICATIVA PARA SOCIALIZAR LAS ACTIVIDADES Y PROYECTOS DE LA SECRETARÍA DE VÍAS, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER.

AUTOR

CARMEN LORAINE RICO NAVAS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Comunicador social

DIRECTORA:

MANUELA FERNANDA SÁNCHEZ NAVARRO

COMUNICADORA SOCIAL

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, OCAÑA

FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

COMUNICACIÓN SOCIAL

OCAÑA, COLOMBIA AGOSTO DE 2017

Dedicatoria

Gracias a mi amada y luchadora madre, Laura Navas, mi tía María Navas y mi tío Rodrigo Aguirre Espinosa, sin ellos este sueño de ser profesional no se hubiese logrado. Cada esfuerzo y sufrimiento, me han dado el valor para ser mejor persona y obtener muy buenos conocimientos que me permitirán ejercer idóneamente.

A mis amigos por esas ayudas extras durante mi paso por la academia, a los profesores por la dedicación con que me instruyeron y a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña por recibirme y hacerme parte de su gran familia.

Índice

Introducción xiv

Capítulo 1. Diseño e implementación de una estrategia comunicativa para socializar las actividades y proyectos de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander. 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 de la empresa. **..... 3**

1.1.5 Descripción de la dependencia **..... 4**

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia **..... 5**

1.2.1 Planteamiento del problema. **..... 8**

1.3 Objetivos de la pasantía **..... 8**

1.3.1 General **..... 8**

1.3.2 Específicos **..... 9**

1.4 Actividades a desarrollar **..... 9**

Capítulo 2. Enfoque Referencial 11

2.1. Enfoque conceptual **..... 11**

2.1.1 Estrategia **..... 11**

2.1.2 Comunicación **..... 11**

2.1.3 Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) **..... 12**

Capítulo 3. Diseño Metodológico 17

3.1 Tipo de investigación. 17

3.2 Población 17

3.3 Muestra. 17

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información. 18

Capítulo 4. Informe de cumplimiento del trabajo 19

4.1. Presentación de resultados **19**

4.1.1 Desarrollo de las actividades correspondientes al primer objetivo específico titulado: "Realizar un diagnóstico situacional del proceso de promoción y difusión de los proyectos de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander". 19

4.1.2 Desarrollo de las actividades correspondientes al segundo objetivo específico titulado: "Determinar la metodología y los medios idóneos para la sensibilización del objetivo de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander". 27

4.1.3 Desarrollo de las actividades correspondientes al tercer objetivo específico titulado: "Desarrollar la estrategia de comunicación para la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander". 30

Capítulo 5. Diagnóstico Final ..... ¡Error! Marcador no definido.

Capítulo 6. Conclusiones 53

Capítulo 7. Recomendaciones 54

Referencias 55

Apéndice 56

Lista de Tablas

Tabla 1 Matriz DOFA 7
Tabla 2 Plan de trabajo..... 9
Tabla 3 Pregunta N° 1, de la encuesta. 20
Tabla 4 Pregunta N° 2, de la encuesta. 20
Tabla 5 Pregunta N° 3, de la encuesta. 21
Tabla 6 Pregunta N° 4, de la encuesta. 22
Tabla 7 Pregunta N° 5, de la encuesta. 22

Lista de Graficas

Grafica 1 Pregunta N° 1, de la encuesta. 20
Grafica 2 Pregunta N° 2, de la encuesta. 21
Grafica 3 Pregunta N° 3, de la encuesta. 21
Grafica 4 Pregunta N° 4, de la encuesta. 22
Grafica 5 Pregunta N° 5, de la encuesta. 22

Lista de Cuadros

Cuadro 1 Guion de radio Catatumbo 11.50am 45
Cuadro 2 Guion de radio Sabrosa Stereo 107.2 F.M. 48

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama de la Alcaldía Municipal Ocaña, Norte de Santander. 4
Figura 2. Resultados estadísticos de acceso al fanpage. 24
Figura 3. Número de acciones, visitas, e interacciones del fanpage. 25
Figura 4. Alcance e interacción según la herramienta utilizada: texto- fotografía o vídeo. 26
Figura 5. Boletín de prensa 03 de noviembre de 2016. 31
Figura 6. Boletín de prensa 22 de junio de 2017. 32
Figura 7. Cortinilla videos institucionales de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda.. 33
Figura 8. Barra de videos institucionales de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda.. 34
Figura 9. Cortinilla Vídeo Pregunta- Respuesta de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda. 35
Figura 10. Encabezado Vídeo Pregunta- Respuesta de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda. 35
Figura 11. Vídeo Pregunta- Respuesta de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda. ... 36
Figura 12. Imágenes con destacado. 37
Figura 13. Boletín de prensa con imágenes de apoyo. 38
Figura 14. Imágenes con banner. 39
Figura 15. Destacados de obras en collage de imágenes. 39
Figura 16. Presentación de los vídeos testimoniales. 40
Figura 17. Primer vídeo testimonial. 40
Figura 18. Segundo vídeo testimonial. 41
Figura 19. Tercer vídeo testimonial. 41
Figura 20. Cuarto vídeo testimonial. 42
Figura 21. Crónica de la semana titulada: “Nunca he dejado de dar un paso”, historia de Cristian Andrés Bayona. 43

Lista de Apéndices

Apéndice A Cronograma de Actividades..... 56
Apéndice B Formato de entrevista a ciudadanos sobre el conocimiento que tienen de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda. 58
Apéndice C Espacio radial en las emisoras locales del Municipio Ocaña..... 61
Apéndice D Visita para la población beneficiaria de los programas de mejoramiento de vivienda. 63
Apéndice E. Entrevistas para los boletines de prensa. 65
Apéndice F Socialización de los proyectos de mejoramiento de vivienda en el sector rural. 71
Apéndice G. Notas de prensa de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda publicadas en periódicos locales. 72
Apéndice H. Registro fotográficos invaluable de las obras realizadas por la Alcaldía Municipal de Ocaña..... 73
Apéndice I. Formato de la Estrategia Comunicativa. 74

Resumen

Como trabajo de grado modalidad pasantía, se realizó para la Alcaldía Municipal de Ocaña el diseño y la implementación una estrategia comunicativa para socializar las actividades y proyectos de la Secretaría de Vías, Infraestructura. Que permita una mejor retroalimentación de información entre los funcionarios y la ciudadanía.

Debido a que la entidad trabaja en pro del mejoramiento de la ciudad, a través de la ejecución del plan de desarrollo vial, esta estrategia comunicativa se hace necesaria para poder presentar a la comunidad contantemente los avances en los proyectos y planes de la Secretaría.

Por ende, se abarcaron dos puntos críticos e importantes, como lo son: el mejoramiento y flujo de información por medio de la cuenta en Facebook, (Secretaria de Vías, Infraestructura y Vivienda), y la creación de un espacio radial en las emisoras locales (Radio Catatumbo, Sabrosa Estéreo, Rumba Estéreo), para que la ciudadanía conozca y sea participe en los programas de la dependencia.

Introducción

La Alcaldía Municipal de Ocaña es la entidad encargada de generar desarrollo a través de la ejecución del Plan de Gobierno a toda la población ocañera, que garantiza a los habitantes el acceso a los servicios para mejorar su calidad de vida.

A partir de esto, el objetivo del presente trabajo de grado esta en proponer una solución pensada y articulada desde la comunicación, que permita a la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda mantener un contacto oportuno y fluido con los ciudadanos, para que conozcan los planes y proyectos que la dependencia maneja, generando una mejor imagen y creando una línea de comunicación más cercana.

En este orden de ideas, este proyecto se realizó para la mencionada oficina adscrita a la Alcaldía, y consiste en el diseño e implementación de una estrategia de comunicación que le genere más visualización a las operaciones y programas correspondientes a pavimentación y demás temas que le competen a la Secretaría, en pro del bienestar social y urbanístico del Municipio.

Para dar cumplimiento, se trabajó directamente con la cuenta existente en Facebook, reconociendo que las redes sociales están generando auge en la población y son plataformas importantes para presentar los avances de las empresas; además, se creó un espacio radial que se transmite en vivo por las emisoras locales para que la comunidad conozca las actividades desarrolladas e interactúe con los funcionarios de la oficina a través de los micrófonos.

Finalmente es válido mencionar que la estrategia desde la puesta en marcha ha tenido una excelente aceptación por la Administración Municipal y la ciudadanía.

Capítulo 1. Diseño e implementación de una estrategia comunicativa para socializar las actividades y proyectos de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander.

1.1 Descripción de la empresa.

La Alcaldía Municipal de Ocaña es la entidad fundamental del municipio, una empresa pública, un ente territorial que se encarga de prestar los servicios que determine la ley, como la gestión y construcción de las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación ciudadana y comunitaria, el mejoramiento social, cultural y deportivo de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución, como lo consagra el artículo 287.

Esta entidad se ubica en el centro de la ciudad, frente al Parque 29 de Mayo, desde donde el gabinete municipal en cabeza de su alcaldesa Miriam del Socorro Prado Carrascal, se encargan de: Dirigir el gobierno local y Administración Municipal, para poder ejecutar e inspeccionar los servicios y obras en Ocaña. Dictar reglamentos, Decretos, Resoluciones y demás actos Administrativos de la Entidad. Celebrar contratos acordes a las necesidades del Municipio, disponer gastos y ordenar pagos, conforme a lo que establezcan las ordenanzas, entre otras funciones determinadas por la Constitución Política de Colombia y las leyes. Es de aclarar que para cumplir con el Plan de Desarrollo cuenta con el apoyo de entidades públicas como la Personería, la Defensoría, la Procuraduría, entre otras.

1.1.1 Misión. Promover el desarrollo humano y sostenible del Municipio de Ocaña, a través de la participación ciudadana, con espacios públicos modernos e incluyentes, alto sentido de pertenencia e inversión estratégica para la construcción de políticas públicas que contribuyan a la reducción de las brechas socioeconómicas y la construcción de una ciudad próspera y segura (Alcaldia municipal de Ocaña Norte de santander , 2016).

1.1.2 Visión. "En el año 2025, el Municipio de Ocaña será una ciudad modelo en la construcción de cultura de paz; garantizando el goce efectivo de los derechos humanos fundamentales, convivencia ciudadana, la conservación y protección de sus recursos naturales; orientados a la reducción de brechas, incluyente, participativa, equitativa y sostenible cimentada en un modelo de gobierno de valores, principios y ética pública" (Alcaldia municipal de Ocaña Norte de santander , 2016).

1.1.3 Objetivos de la empresa. Del objetivo general contenido en la Misión, se generan los siguientes objetivos estratégicos:

- Diseñar y ejecutar programas y proyectos en beneficio y destinados a aumentar la equidad y el desarrollo social del Municipio, ayudando a contribuir a la reducción de brechas y construcción de paz.
- Mejorar la calidad de los servicios públicos Municipales, ampliar su cobertura, orientado a satisfacer las necesidades primordiales de la población.

- Desarrollar y apoyar a las microempresas y Asociaciones del Municipio que orienten sus acciones al mejoramiento de la economía e impulsar proyectos productivos y acciones que conlleven a la creación de una Paz duradera.
- Mejorar las condiciones ambientales del Municipio, introduciendo una cultura ambiental para el aprovechamiento de los recursos naturales, protección y conservación del medio ambiente.
- Fortalecer la Institucionalidad para propender por la defensa, seguridad y sana convivencia, además apoyar a los ciudadanos para que conozcan sus derechos fundamentales y la libertad para el ejercicio de la democracia y participación ciudadana. (Alcaldía de Ocaña, 2016).

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional de la empresa. La Alcaldía Municipal de Ocaña para el cumplimiento de sus objetivos y de las funciones estipuladas por la Constitución y la ley, haciendo uso de la figura administrativa de la Delegación; en su estructura organizacional, cuenta con una serie de dependencias, cada una de ellas cumple con determinadas funciones, logrando así una comunicación interna más efectiva, evitando distorsiones en la transmisión de ordenes e información, cumpliendo con los principios de eficiencia y eficacia en los que se basa la función administrativa.

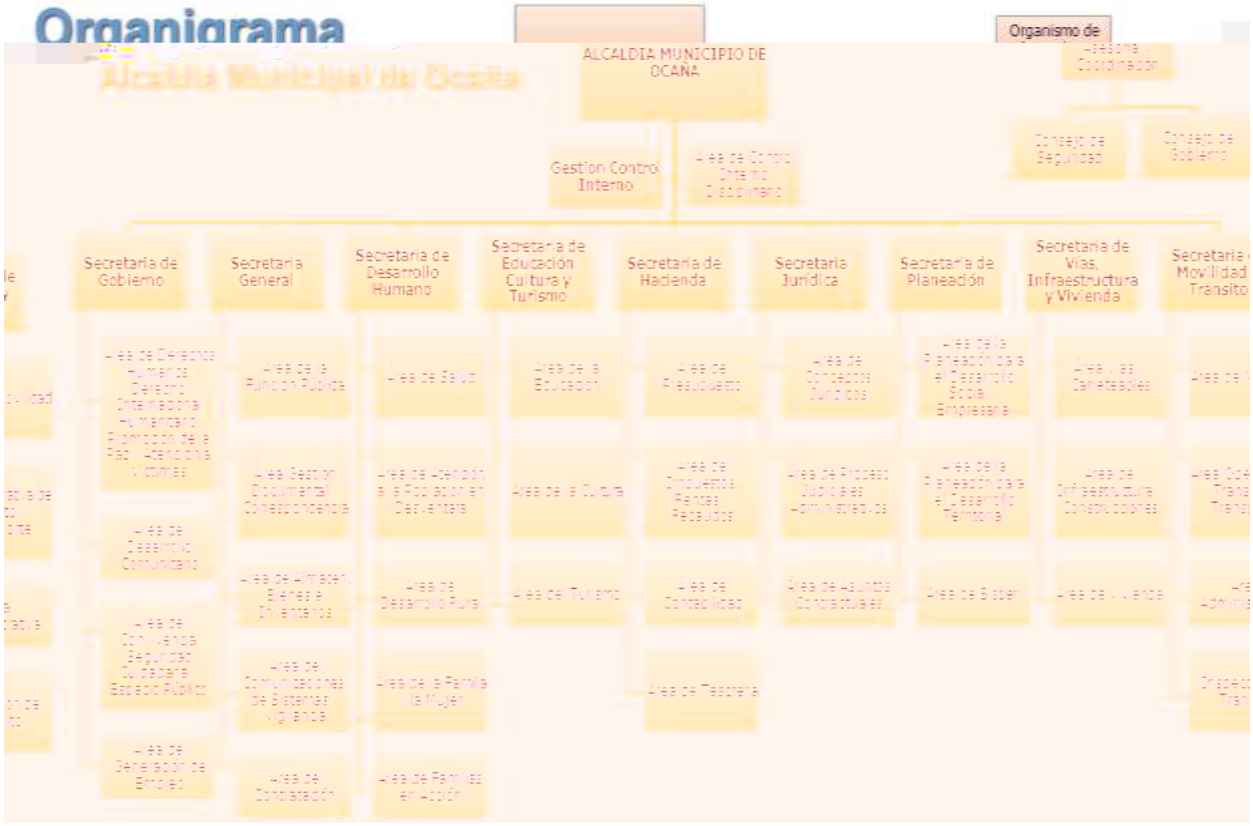


Figura 1. Organigrama de la Alcaldía Municipal Ocaña, Norte de Santander.

Fuente: Recuperado de http://ocana-nortedesantander.gov.co/dependencias.shtml.

1.1.5 Descripción de la dependencia. Para la coordinación y la ejecución de los planes de comunicación de la Alcaldía Municipal de Ocaña se cuenta con la Oficina de Prensa y Comunicaciones, esta dependencia se encarga de asegurar que la ciudadanía y los funcionarios de la entidad conozcan y se informen de forma veraz, oportuna y valiosa sobre los aconteceres de la Alcaldía. Para ello, dispone de un equipo profesional y técnico, encargado de hacer uso de las TIC para proyectar los resultados concernientes a la gestión y logros de la Alcaldesa y la buena imagen del ente.

Esta oficina decepciona todas las noticias importantes de cada Secretaría y publica lo más destacado de cada una de ellas, por ende, para facilitar el proceso cuenta con una persona (pasante o comunicador social) en cada Secretaría que lo requiera, quien es el encargado de realizar el proceso.

La OPC (Oficina de Prensa y Comunicaciones) también se encarga de, coordinar actividades correspondientes a las relaciones públicas que vinculan a la Alcaldía y la Alcaldesa con la comunidad, sobre temas de interés colectivo del Municipio. Evalúa los resultados de los programas de publicidad desarrollados para la Alcaldía. Dirige y promueve las relaciones de prensa y de los medios de comunicación con la entidad.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia

La Oficina de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía Municipal Ocaña para brindar la completa y oportuna información de lo que sucede en la Alcaldía, debe tener un Plan de Comunicación que recopila las políticas, estrategias, recursos y acciones encaminadas al cumplimiento de los objetivos trazados por la dependencia que favorece a la entidad tanto interna como externamente. Ante esto, se requiere de la aprobación por parte del Consejo Municipal, por lo cual la OPC aún no cuenta con mencionado documento, el cual permite exaltar la buena imagen editorial del ente.

Estas políticas editoriales son las que establecen el logo y eslogan del periodo de mandato alcaldesa 2016-2019, que se utilizará por ese periodo de tiempo en todo el material publicitario,

de prensa, videos institucionales y web, entre otros; es el toque propio de cada Administración Municipal y se refleja en los membretes de los documentos que emita la Alcaldía, las vallas publicitarias, etcétera.

Actualmente la Alcaldía Municipal emite a los medios de comunicación boletines de prensa a través del correo electrónico oficial de la oficina de prensa comunicaciones@ocana-nortedesantander.gov.co donde se encuentra todas las actividades ejecutadas y próximas a realizar, pero en su gran mayoría los medios de comunicación no leen ni dan a conocer a la luz pública toda la información que envía la entidad.

La Alcaldía viene trabajando con el eslogan de la campaña política, "Es la Hora de Ocaña", este los identifica en todos los eventos y actividades que realiza. Por otra parte, existen falencias en la comunicación interna, debido a que los funcionarios públicos no hacen uso del correo electrónico ni de los demás medios tecnológicos para difundir información que le compete a todo el personal de la entidad, limitando la retroalimentación.

Al ser la Oficina de Prensa y Comunicaciones la garante de proyectar la buena imagen de la Administración Municipal y de informar a la ciudadanía, los comunicadores sociales que ejercen su labor de periodismo en las distintas Secretarías no pueden publicar información (boletines, notas, fotografías, videos) sin la aprobación del (a) Jefe de Prensa, todo material editorial debe pasar por la OPC.

Todo este diagnóstico se determinó gracias a la realización de la matriz DOFA, permitiendo tener los enfoques claros de los cuales se evidenciaron aspectos positivos y negativos de la Alcaldía Municipal Ocaña, para proceder en la elaboración de las estrategias que contrarrestan las desventajas existentes.

Tabla 1
Matriz DOFA

	Factores Internos	
	FORTALEZAS **F1.** Entrega oportuna de la información a los ciudadanos. **F2.** Creación de nuevas estrategias dentro del grupo de trabajo. **F3.** Dirigir y promover las relaciones de prensa y de los medios de comunicación con la entidad. **F4.** Personal competitivo. **F5.** Capacitaciones al personal de la Alcaldía	**DEBILIDADES** **D1.** No cuenta con una política editorial del municipio, por lo cual no existen los lineamientos de comunicación, los criterios y procedimientos para la elaboración de contenidos y establecer una imagen visual para los diferentes canales informativos de la alcaldía como entidad pública. **D2.** No se utilizan los medios tecnológicos como el correo electrónico para difundir información competente entre los empleados.
Factores Externos	**Estrategias**	
OPORTUNIDADES **O1**. Se puede a través de los medios electrónicos alcanzar un alto nivel de las comunicaciones públicas, internas y externas y crear opinión pública objetiva, así como prevenir los abusos de terceros en el desarrollo social en general y de vivienda en particular en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.	**FO** ***Estrategias para maximizar tanto las F como las O.*** * Crear un plan que ayude a fortalecer la política editorial del municipio. * Trabajar en equipo para lograr hacer llegar la información a todos los ciudadanos de los eventos y actividades realizadas por la alcaldía, por medio de carteles, folletos, etc.	**DO** ***Estrategia para minimizar las D y maximizar las O.*** * Gestionar la inversión en medios tecnológicos para mejorar la comunicación interna y externa. * Dar a conocer las dificultades para crear estrategias que mejoren la comunicación interna.
AMENAZAS **A1.** Las condiciones climáticas para la ejecución, de los proyectos en los tiempos estipulados. **A2.** El atraso de las obras, debido a los procesos judiciales y auditorios que el Gobierno departamental y nacional viene haciéndole a la Alcaldesa y los Secretarios.	**FA** ***Estrategia para fortalecer la imagen de la Institución y minimizar las amenazas.*** * Elaborar a tiempo y coordinar los planes y actividades para la ejecución de los proyectos de la Secretaria de Vías, Infraestructura y Vivienda. Y mejorar las relaciones con el Concejo Municipal de Ocaña, para la	**DA** ***Estrategias para minimizar tanto las A como las D.*** * Utilización de TIC, la estrategia es publicar constantemente las obras y el buen manejo de la Oficina de la Secretaria de Vías.

	aprobación de los proyectos en beneficio de la comunidad.

Fuente: Autora del proyecto

1.2.1 Planteamiento del problema. La Alcaldía Municipal, es una entidad pública comprometida a mejorar la calidad de vida de la población ocañera, en pro de ello, la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda contribuye no solo al desarrollo vial, sino también a diseñar, ejecutar e intervenir en los programas de vivienda, alumbrado público, infraestructura totalmente gratis, que adelanta la Administración Municipal directamente o por cofinanciación con entidades departamentales y nacionales en apoyo al desarrollo productivo.

Sin embargo, los proyectos en beneficio de la población vulnerable del municipio han despertado el interés por parte de personas externas a la administración y sin ningún vínculo con la misma, en generar estrategias para desinformar a la comunidad beneficiaria y solicitar dinero para el inicio de las obras.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 General. Diseñar e implementar una estrategia comunicativa para socializar las actividades y proyectos de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander.

1.3.2 Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional del proceso de promoción y difusión de los proyectos de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander.
- Determinar la metodología y los medios idóneos para la sensibilización del objetivo de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander.
- Desarrollar la estrategia de comunicación para la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander.

1.4 Actividades a desarrollar

Para dar cumplimiento a los objetivos trazados en este trabajo de pasantía, se presentan las actividades que dan cumplimiento a los objetivos establecidos

Tabla 2

Plan de trabajo

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades
Diseñar e implementar una estrategia comunicativa para socializar las actividades y proyectos de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander	Realizar un diagnóstico situacional del proceso de promoción y difusión de los proyectos de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander.	*Realizar una encuesta a la ciudadanía para saber qué opinión tiene ellos sobre el manejo y trabajo de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda. *Determinar con que uso y frecuencia se utilizan los medios de comunicación para dar a conocer los proyectos

Continuación tabla 2. Plan de trabajo

	Determinar la metodología y los medios idóneos para la sensibilización del objetivo de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander.Desarrollar Estrategia de comunicación para la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander.	*Crear y presentar el plan de acción que contrarreste la problemática de bajo uso de las TIC para la promoción y difusión de las operaciones de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander al funcionario encargado de la dependencia. * Redactar Boletines de Prensa para publicar en la página web y en la cuenta de Facebook de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander. * Realizar Videos Institucionales a partir de testimonios, comunicados y con enfoque didáctico, que duran un minuto o menos y que sirven para que la comunidad conozcan de primera fuente los servicios, cómo está estructurada la dependencia, etc. * Crear videos Pregunta/ Respuesta, pensada desde los múltiples interrogantes que les surgen a los habitantes de Ocaña en relación a los temas de vías y vivienda, por ende, la idea es recopilar las preguntas que los habitantes nos hagan llegar y seleccionar una por semana para que el encargado, responda a través de un corto video. * Publicar imágenes en la página y a la cuenta de Facebook con unas especificaciones de diseño propias de la Oficina de Prensa, estas fotografías serán de actividades realizadas por la S.V.I.V, para que todos hagamos seguimiento de los procesos. * Crear la crónica de la semana, esta sesión es ideal para que se destaque a un personaje o un acontecimiento de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda. * Espacio radial tendiente a la presentación de los programas y planes de la S.V.I.V.

Fuente: Autor del proyecto.

Capítulo 2. Enfoque Referencial

2.1. Enfoque conceptual

2.1.1 Estrategia: "Son las distintas formas por medio de los cuales una compañía crea valor a través de la configuración y coordinación de sus actividades" (Collin, 1998).

Esto indica que es un plan que integra las principales metas y políticas de una organización, empresa, entidad, y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones que se van a realizar.

2.1.2 Comunicación: En el sentido de interacción, es el proceso a través del cual las personas transmiten información entre ellos por cualquier procedimiento, utilizando intencionadamente signos dotados de sentido para ambas partes (Hernandez, 2013)

Es la herramienta que usamos para interpretar, reproducir, mantener y transformar el significado de las cosas. Ser humano implica estar en comunicación dentro de alguna cultura humana. La comunicación, entonces constituye la esencia de la cultura, de la empresa, de la vida misma.

Es así que se entiende la comunicación como el proceso en el que las personas entablan contacto a través de un mensaje, y en últimas esperan respuesta a ello, generándose así una retroalimentación. De esta manera se transmiten ideas, hechos, pensamientos, conductas.

2.1.3 Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): En líneas generales se refiere a los diferentes instrumentos técnicos como el ordenador, las redes, la realidad virtual... que giran en torno de las telecomunicaciones, la informática y los audiovisuales de forma interactiva.

Esto significa que, las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva y interconexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas. (Cabero, 1998., s.f)

2.2. Enfoque Legal

Garantizar el acceso efectivo a una vivienda digna o adecuada para los hogares que perciben menores ingresos, representa una de las obligaciones del Estado, para lograr así mejorar de forma continua las condiciones de vida de la población.

En primer lugar debemos observar que el reconocimiento del derecho a la vivienda en el ámbito internacional tuvo lugar en el año 1948, cuando fue suscrita la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que en su artículo 25 reconoce el derecho de todas las personas a tener

un nivel de vida adecuado para sí y para su familia. A su vez, en el año 1966, mediante la suscripción del Pacto de Derechos Económicos Sociales y Culturales de las Naciones Unidas, señaló en el artículo 11 de este tratado que todos los Estados parte deben reconocer el derecho a una vivienda adecuada a sus ciudadanos.

A nivel nacional encontramos que el derecho a la vivienda adecuada, establecido en tratados internacionales, se incorporó en el artículo 51 de la Constitución Nacional, que reconoce como el derecho a acceder a una vivienda digna, señalando como un elemento de razonabilidad para su desarrollo la obligación del Estado de promover planes y programas de vivienda de interés social y sistemas de crédito de largo plazo para garantizar el acceso efectivo a este derecho.

Constitución Política de Colombia.

Artículo 51. Todos los colombianos tienen derecho a vivienda digna. El Estado fijará las condiciones necesarias para hacer efectivo este derecho y promoverá planes de vivienda de interés social, sistemas adecuados de financiación a largo plazo y formas asociativas de ejecución de estos programas de vivienda.

Ley 1537 del 20 de junio del 2012.

Artículo 1. OBJETO DE LA LEY. La presente ley tiene como objeto señalar las competencias, responsabilidades y funciones de las entidades del orden nacional y territorial, y la confluencia del sector privado en el desarrollo de los proyectos de vivienda de interés social y proyectos de vivienda de interés prioritario destinados a las familias de menores recursos, la

promoción del desarrollo territorial, así como incentivar el sistema especializado de financiación de vivienda.

Artículo 3. Coordinación entre las ENTIDADES NACIONALES Y TERRITORIALES. La coordinación entre la Nación y las Entidades Territoriales se referirá, entre otros, a los siguientes aspectos:

a) La articulación y congruencia de las políticas y de los programas nacionales de vivienda con los de los Departamentos y Municipios;

b) La disposición y transferencia de recursos para la ejecución de programas de vivienda de Interés social o interés prioritaria;

c) La transferencia de suelo para el desarrollo de programas de vivienda de interés prioritario;

d) El otorgamiento de estímulos y apoyos para la adquisición, construcción y mejoramiento de la vivienda;

e) La asistencia técnica y capacitación a las entidades territoriales, para la programación, instrumentación, ejecución y evaluación de programas de vivienda;

f) El establecimiento de mecanismos de información y elaboración de estudios sobre las necesidades, inventario, modalidades y características de la vivienda y de la población;

g) Priorizar la construcción, dotación y operación de los servicios complementarios a la vivienda: educación, salud, seguridad, bienestar social, tecnologías de la información y las comunicaciones y la instalación de servicios públicos domiciliarios, entre otros, de acuerdo con los lineamientos definidos por los Ministerios respectivos en los proyectos de vivienda de interés social y vivienda de interés prioritario y macro proyectos de interés social nacional;

h) Para los efectos del debido ejercicio de las competencias y responsabilidades de cada uno de los niveles de administración territorial relacionados con los programas de vivienda previstos en la presente ley, se acudirá a los instrumentos contractuales vigentes, incluido el convenio plan al que hace referencia el artículo 80 de la Ley 1450 de 2011;

i) Les corresponde a las entidades del orden nacional responsables de la política de vivienda brindar los instrumentos legales, normativos y financieros, que viabilicen el desarrollo de vivienda de interés prioritaria y de interés social;

j) Les corresponde a los entes territoriales municipales y distritales tomar las decisiones que promuevan la gestión, habilitación e incorporación de suelo urbano en sus territorios que permitan el desarrollo de planes de vivienda prioritaria y social, y garantizará el acceso de estos desarrollos a los servicios públicos, en armonía con las disposiciones de la Ley 388 de 1997 y la

Ley 142 de 1994 en lo correspondiente.

Artículo 4. CORRESPONSABILIDAD DEPARTAMENTAL. Los departamentos en atención a la corresponsabilidad que demanda el adelanto de proyectos y programas de vivienda prioritaria, en especial en cumplimiento de su competencia de planificar y promover el desarrollo local, de coordinar y complementar la acción municipal y servir de intermediarios entre la Nación y los municipios, deberán en el ámbito exclusivo de sus competencias y según su respectiva jurisdicción:

1. Adelantar las funciones de intermediación del departamento en las relaciones entre la Nación y los municipios.

2. Ejercer la dirección y coordinación, por parte del Gobernador, de los servicios y programas de vivienda de interés prioritario en el territorio.

3. Promover la integración, coordinación y concertación de los planes y programas de desarrollo nacional y territorial en los programas y proyectos de vivienda prioritaria.

4. Promover la integración de los ' distritos y municipios, o entre estos últimos, para la organización y gestión de programas de vivienda prioritaria.

5. Efectuar el acompañamiento técnico de los municipios para la formulación de los planes, programas y proyectos de vivienda prioritaria.

Artículo 39. Adiciónese un numeral al artículo 879 del Estatuto Tributario, así: "22. Las transacciones que se efectúen con los recursos del subsidio familiar de vivienda asignado por el Gobierno Nacional o las Cajas de Compensación Familiar, independientemente del mecanismo financiero de recepción, así como las transacciones que de éstos mecanismos se realicen a los oferentes, y las transacciones que se realicen en el marco del esquema fiduciario previsto para el desarrollo de proyectos de vivienda de interés social prioritario

Capítulo 3. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de investigación.

Este estudio es una investigación descriptiva, ya que describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Aquí el investigador acumula los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, y resume la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

3.2 Población.

El conjunto poblacional del proyecto es integrado por 102.000 habitantes del municipio de Ocaña entre (20-60 años de edad).

3.3 Muestra.

Se hizo necesario la aplicación de una formula estadística para establecer el tamaño de dicha muestra, es un proceso importante en toda investigación ya que permitirá realizar un estudio viable y creíble siempre delimitado por los objetivos del estudio y las diferentes características de cada población, en una duración de 4 meses.

$$n = \frac{N * (Z)^2 * P * Q}{d^2 (N - 1) + (Z)^2 * P * Q}$$

n = Total población
Z = 1.96 Seguridad 95%
p= Proporción esperada = 5%
q= 1-p = 1-0.05=0.95
d = Precisión = 5%

$$n = \frac{N * (Z)^2 * P * Q}{d^2 (N - 1) + (Z)^2 * P * Q}$$; donde

$$n = \frac{102000*(1.96)^2* 0.05*0.95}{0.05^2*(102000-1) + (1.96)^2*0.05*0.95}$$

$$n = \frac{102000*3.8416*0.05*0.95}{0.00025*101999+3.8416*0.05*0.95}$$

$$n = \frac{18612,552}{254.9975+0.182476}$$

$$n = \frac{18612,552}{255.179976}$$

n = 72.9389
n =73 esta es la cantidad de personas que se deben encuestar.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información.

Encuestas: La encuesta permitió, recolectar en forma simultanea información referida al problema de investigación. Se utilizaron 5 preguntas, como medio a emplear para recoger y almacenar la información.

Capítulo 4. Informe de cumplimiento del trabajo

4.1. Presentación de resultados

El presente informe detalla los resultados obtenidos de la realización de las actividades dispuestas para el cumplimiento del plan de trabajo:

4.1.1 Desarrollo de las actividades correspondientes al primer objetivo específico titulado: "Realizar un diagnóstico situacional del proceso de promoción y difusión de los proyectos de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander".

Para el logro de este objetivo se realizó una encuesta que fue aplicada a los 73 integrantes de la muestra, con el objetivo de indagar si eran conocedores del accionar de la Secretaría.

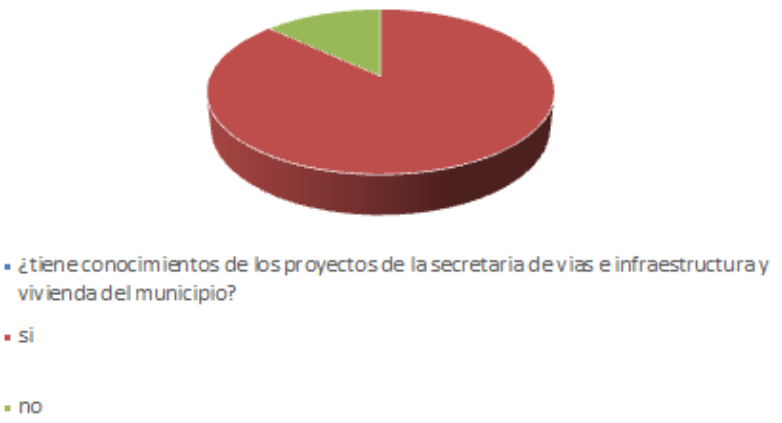
A continuación se presentan los resultados de la información obtenida con la elaboración de la técnica aplicada a los habitantes del Municipio de Ocaña.

Tabla 3

Pregunta N° 1, de la encuesta.

¿Tiene conocimiento de los proyectos de la secretaría de vías e infraestructura y vivienda del municipio?	
Sí	87%
No	13%

Fuente: Autor del proyecto



Grafica 1 Pregunta N° 1, de la encuesta.

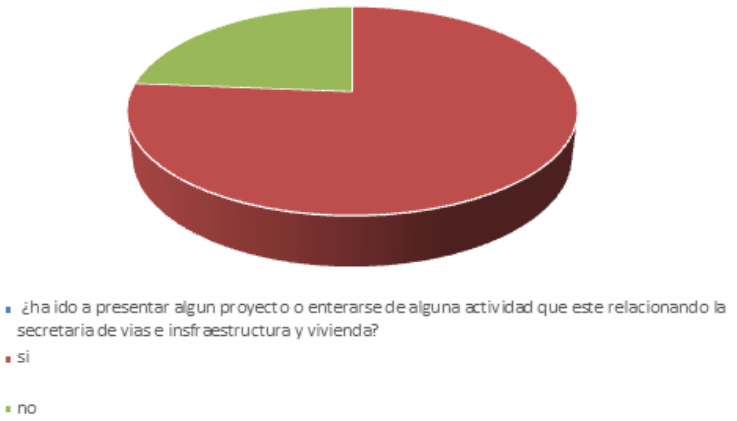
Fuente: Autor del proyecto

Tabla 4

Pregunta N° 2, de la encuesta.

¿Ha ido a presentar algún proyecto o enterarse de alguna actividad que este relacionando la secretaria de vías e infraestructura y vivienda?	
Sí	76%
No	24%

Fuente: Autor del proyecto



.

Grafica 2 Pregunta N° 2, de la encuesta.

Fuente: Autor del proyecto

Tabla 5

Pregunta N° 3, de la encuesta.

¿Usted ha sido beneficiario (a) y conoce cuales son los proyectos que se desempeñan en la secretaria de vías?	
Sí	51%
No	49%

Fuente: Autor del proyecto



Grafica 3 Pregunta N° 3, de la encuesta.

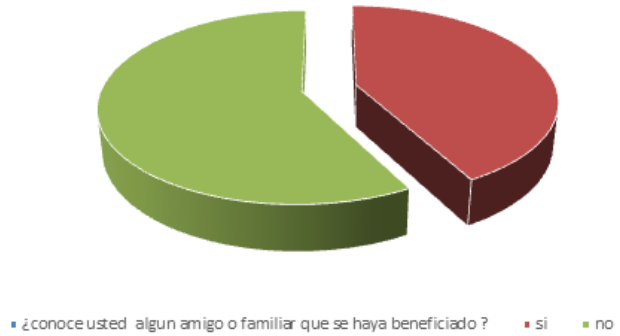
Fuente: Autor del proyecto

Tabla 6

Pregunta N° 4, de la encuesta.

¿Conoce usted algún amigo o familiar que se haya beneficiado?	
Sí	42%
No	58%

Fuente: Autor del proyecto



Grafica 4 Pregunta N° 4, de la encuesta.

Fuente: Autor del proyecto

Tabla 7

Pregunta N° 5, de la encuesta.

¿Cómo califica usted el trabajo que viene realizando la secretaria de vías?	
Excelente	29%
Regular	71%

Fuente: Autor del proyecto



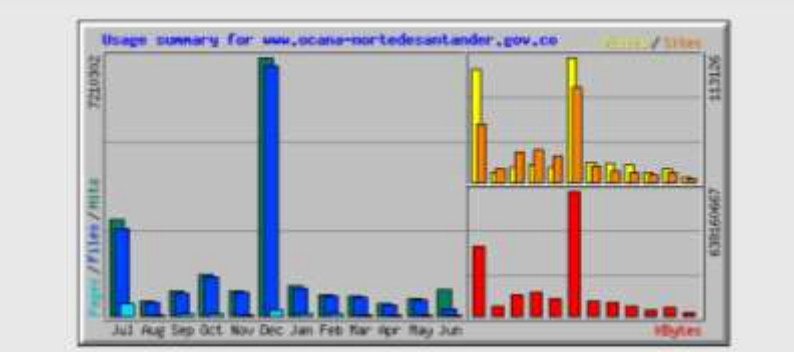
Grafica 5 Pregunta N° 5, de la encuesta.

Fuente: Autor del proyecto

Diagnóstico de la encuesta

Este es el resultado que arroga el método de investigación utilizado. La comunidad ocañera tiene conocimiento de la existencia y el accionar de la Secretaría de Vías e Infraestructura y Vivienda y su gran mayoría conoce y ha sido beneficiaria de los proyectos de Infraestructura que la presidencia de la república ha designado para el Municipio.

Igualmente se presentan las estadísticas de la cuenta de fanpage (Secretaria de Vías e Infraestructura y Vivienda). Esta información es obtenida gracias a que la red social Facebook tiene entre sus secciones una herramienta donde el administrador de un fanpage puede consultar los resultados sobre el rendimiento de la página, conocer que publicaciones obtienen a una mayor participación y ver cuando los seguidores están en Facebook.



Summary by Month

Month	Daily Avg				Monthly Totals					
	Hits	Files	Pages	Visits	Sites	kBytes	Visits	Pages	Files	Hits
Jun 2017	60250	14942	2038	321	2663	16178431	3859	24466	179313	723011
May 2017	15174	14127	915	381	8197	41262200	11832	28390	437951	470421
Apr 2017	11476	10470	621	296	6071	26865287	8887	18647	314112	344287
Mar 2017	18093	16705	1143	487	8573	50254472	15101	35457	517883	560913
Feb 2017	21430	19797	1308	586	9559	66662132	16417	36633	554324	600052
Jan 2017	26599	24579	1153	573	14226	77242147	17764	35759	761978	824590
Dec 2016	232590	225324	4692	3649	86274	638160667	113126	145481	6985054	7210302
Nov 2016	23364	21670	988	456	23328	85109044	13690	29641	650107	700943
Oct 2016	37236	34753	2004	485	29206	121284259	15037	62148	1077354	1154340
Sep 2016	23097	20609	1588	458	27504	106776109	13748	47641	618274	692915
Aug 2016	37699	34254	2424	765	12629	51828952	8420	26664	376804	414684
Jul 2016	86121	77958	11230	3288	53016	354485543	101948	348150	2416704	2669759
Totals						1636109243	339829	839077	14889858	16366227

Figura 2. *Resultados estadísticos de acceso al fanpage.*
Fuente: Facebook

De acuerdo a la figura 2, que está comprendida por 5 ítem diferenciados por colores se obtienen los siguientes resultados:

- Barra Amarilla: existe mayor número de visitas.
- Barra Naranja: durante el mes de diciembre del año 2016 la población en esa época desea saber cómo culmina el año la Administrativa Municipal.
- Barra Azul: archivos consultados.
- Barra Verde (consultantes) se detalla que durante los meses de junio y diciembre de cada año se evidencia un mayor índice de consultas.



Figura 3. Número de acciones, visitas, e interacciones del fanpage.

Fuente: Facebook

Con respecto a la figura 3, se realizó un análisis estadístico desde 8 al 14 de diciembre de 2016. Esto indica bajos porcentajes en las fases de visitas, me gusta, interacciones con publicaciones y alcance; a la población le gusta ver vídeos, les genera más curiosidad que leer notas o boletines virtuales.



Figura 4. Alcance e interacción según la herramienta utilizada: texto- fotografía o vídeo**.**

Fuente: Facebook.

A través de los datos emitidos, se pudo concluir que las publicaciones utilizando videos tienen un alance del 320 visualizaciones, a diferencia de las publicaciones de texto - fotografías que tienen un alcance mayor de 425.

4.1.2 Desarrollo de las actividades correspondientes al segundo objetivo específico titulado: "Determinar la metodología y los medios idóneos para la sensibilización del objetivo de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander".

La Alcaldía Municipal de Ocaña, cuenta con una Oficina de prensa y comunicaciones, la cual está conformada por cuatro profesionales tres de ellos comunicadores, quienes deben cubrir las actividades, noticias, eventos entre otros que se desprenden de cada dependencia, por ello no existe un acompañamiento eficaz para informar en tiempo real a la comunidad sobre el accionar de cada Secretaría.

Sin embargo la Secretaría de Vías, creo un fanpage (página de Facebook) administrada por un ingeniero de sistema trabajador de dicha oficina para publicar las labores que realiza la dependencia; Una página que no era actualizada con frecuencia y sus publicaciones no contenían una redacción idónea para atraer e informar a la comunidad.

Por esta razón, mi enfoque de trabajo está orientado a intervenir de manera concreta y objetiva las redes sociales y los medios locales para proyectar lo que la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda realizan en beneficio de la comunidad ocañera, en especial la población vulnerable.

Estrategia de comunicación

Las estrategias de comunicación se dividen en dos segmentos de acción: mejoramiento de la red social, y el diseño y ejecución de un espacio radial en las emisoras locales.

Mejoramiento de la red social.

La Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía Municipal de Ocaña cuenta con una red social Facebook, denominada Secretaria de Vías Infraestructura y Vivienda que fue pensada y estructurada para presentar a la comunidad información concerniente a dicha dependencia, para el mejoramiento de esta red social se planificaron actividades que fueron ejecutadas durante un periodo comprendido de 6 meses.

Las actividades fueron:

- ***Boletines de Prensa*:** Cubrimiento y redacción de noticias de la Secretaría de Vías, que se envían diariamente por correos a los Medios de Comunicación locales.

- ***Videos Institucionales*:** Este tipo de videos serán realizados a partir de testimonios, comunicados y con enfoque didáctico, que duran un minuto o menos y que sirven para que la comunidad conozcan de primera fuente los servicios, cómo está estructurada la dependencia, vivencien los aportes dado a otras personas desde la Secretaría Vías, Infraestructura y Vivienda vinculen a los programas.

- ***Pregunta/ Respuesta*:** Esta sesión es pensada desde los múltiples interrogantes que les surgen a los habitantes de Ocaña en relación a los temas de Vías y Vivienda, por ende, la idea es recopilar las preguntas que los habitantes nos hagan llegar y seleccionar una por semana para que el Secretario de Vías, Infraestructura y Vivienda, Jorge Armando Navarro Rueda, responda a través de un corto video.

- ***Imágenes:*** Con unas especificaciones de diseño propias de la Oficina de Prensa se publicarán constantemente las fotografías de actividades realizadas por la Secretaría Vías Infraestructura y Vivienda para que todos hagamos seguimiento de los procesos.

- ***Crónica de la semana*****:** A modo personal del pasante, esta sesión es ideal para que se destaque a un personaje o un acontecimiento de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda, un texto claro, dinámico, coherente.

- ***Consultas especiales*****:** Se publicaran los proyectos a los cuales puede acceder la población, con información oportuna y confiable sobre los mismos.

Además, se hizo el diseño y la ejecución de un espacio radial en las emisoras locales, donde los funcionarios de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía Municipal de Ocaña pudiesen dar a conocer a la población los proyectos que corresponden a la dependencia. Para ello, se tiene presente la siguiente estructura:

- ***CONTENIDO:*** Tema central correspondiente a los planes, programas o proyectos que se están articulando en la Secretaría de Vías, Infraestructura y vivienda, respuesta a las preguntas que los oyentes realicen en el momento de emisión.

- ***DESCRIPCIÓN:*** Se realizará semanalmente o mensualmente un espacio radial, en donde el Secretario de Vías, Infraestructura y Vivienda o quien él delegue hablará sobre el tema más importante a considerar para la fecha sobre proyectos y programas de la

dependencia, además, responderá los interrogantes de los oyentes. El material a trabajar contará con su respectivo guion y bajo la asesoría de los periodistas de la emisora y la supervisión del pasante.

- ***TIEMPO:*** 20 min.

4.1.3 Desarrollo de las actividades correspondientes al tercer objetivo específico titulado: "Desarrollar la estrategia de comunicación para la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander".

Usualmente se publican boletines de prensa, que aunque ya se venían elaborando para la red, se les dio un nuevo estilo visual; textos no superiores a tres párrafos, con título de 60 caracteres máximo, acompañado de fotografías que se destacan por el membrete en la parte inferior derecha. Estos boletines con diferentes actividades de cumplimiento ejecutadas por la Secretaría en ese tiempo y todos los meses debe aparecer material en la cuenta.

A continuación se presenta una serie de boletines de prensa fechados por diferente mes, los demás se pueden consultar en https://www.facebook.com/Secretaría-de-Vías-Infraestructura-y-Vivienda.



Figura 5. Boletín de prensa 03 de noviembre de 2016.

Fuente: Autor del proyecto



Figura 6. Boletín de prensa 22 de junio de 2017.
Fuente: Autor del proyecto

En el marco del cumplimiento de la estrategia comunicativa se realizaron una serie de videos institucionales, para resaltar las operaciones de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda, donde se puede apreciar la culminación de obras de pavimentación, adecuación de carreteras, entrega de ayuda de mejoramiento habitacional a población adulta.

La idea de elaborar videos es básicamente poder exaltar visualmente las actividades desarrolladas, generar en la población una aceptación hacia la dependencia y mostrar resultados de la Alcaldía Municipal de Ocaña.

Cada vídeo no supera los dos minutos, para que no se convierta en un material tedioso a los ojos de los consultantes, tiene una cortinilla de entrada de 14 segundos donde se aprecia un fondo digital con las palabras: gestión, inversión, transparencia, proyección y trabajo, que hacen parte de los valores de la entidad, además del eslogan de la Administración de la Alcaldesa Miriam Prado Carrascal. Seguido se encuentra la nota a proyectar que tiene como voz off la de Manuela Fernanda Sánchez Navarro de la Oficina de Prensa quien es la responsable de divulgar todas las actividades de todas las Secretarías de la Alcaldía, no puede salir nadie más haciendo esa tarea porque ella es la voz oficial, por tal motivo mi labor con relación a esta sección de la estrategia de comunicación es reportería y redacción, porque se cuenta con un ayudante de cámara quien graba las notas.

En la parte inferior aparece el banner con el título de la nota, que está acompañado del logo "Llego la Hora de Ocaña". La estructura está formada por un párrafo de voz off, seguido de la

intervención (entrevista) del Secretario de Vías, Infraestructura y Vivienda, finalmente otro párrafo de voz off y cierre de cortinilla, todo esto con imágenes de apoyo.

Es de anotar que en algunos videos aparece la intervención de la Alcaldesa Municipal, debido a que en ocasiones acompaña al Secretario a las obras o entrega de proyectos. La periodicidad de publicación de este tipo de material audiovisual es de uno por día o tres por semana.

Como evidencia al proceso se presentan unos capture de los videos que se encuentran en la página de Facebook https://www.facebook.com/Secretaría-de-Vías-Infraestructura-y-Vivienda, allí podrán ser visualizados.



Figura 7. Cortinilla videos institucionales de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda..
Fuente. Autor del proyecto

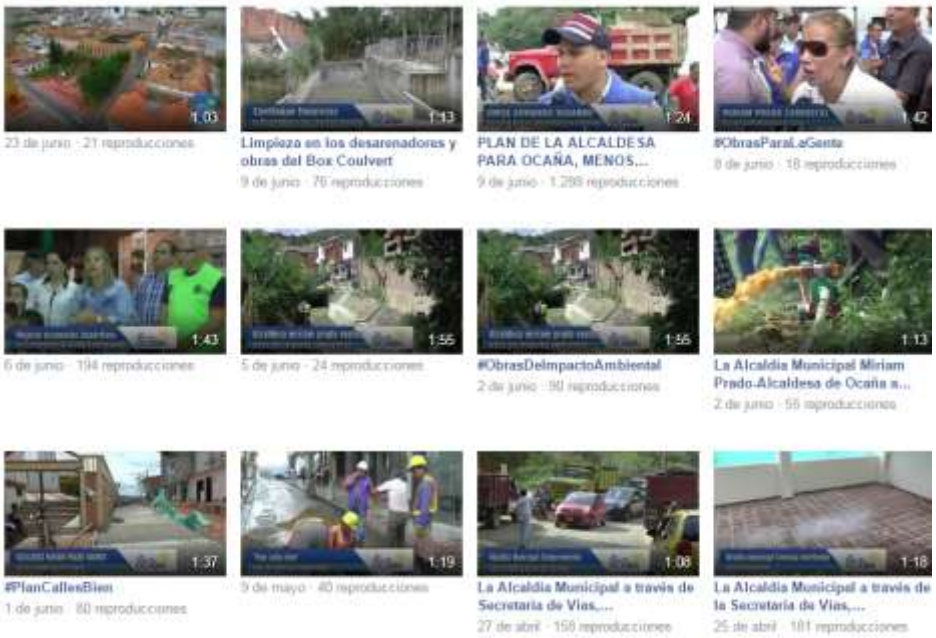


Figura 8. Barra de videos institucionales de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda.
Fuente. Autor del proyecto.

La siguiente sección está enfocada a que sea la comunidad la que genere el tema, por el cual la Secretaría debe brindar claridad en el proceso, es así que nace la "pregunta-respuesta", sección pensada y creada para que cualquier ciudadano pregunte a través de las cámaras lo que desea saber de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda, donde el funcionario al que le compete el tema dará respuesta al interrogante mediante grabación; este material se edita, pegando ambas grabaciones, que inicia y termina con una cortinilla.

La receptividad hacia esta propuesta es óptima tanto de quienes desean tomar la vocería y mostrar su inconformidad o inquietud, como de quienes ingresan a la página a observar el material.

Cualquier ciudadano puede grabarse y hacer llegar el material por inbox a la cuenta de Facebook de la Secretaría, posteriormente el ingeniero Jorge Navarro, Secretario de Vías, Infraestructura y Vivienda con el apoyo del pasante de comunicación social se encargara de responder de forma inmediata y eficaz al usuario que realizo la pregunta.



Figura 9. Cortinilla Vídeo Pregunta- Respuesta de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda.
Fuente: Autor del proyecto



Figura 10. Encabezado Vídeo Pregunta- Respuesta de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda.
Fuente: Autor del proyecto



Figura 11. Vídeo Pregunta- Respuesta de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda.
Fuente: Autor del proyecto

Las noticias de los boletines de prensa son publicadas en Facebook y cuentan con una fotografía que fortalece la información suministrada, su composición es sencilla, en la parte inferior resalta el logo de la Alcaldía y de la página de la Secretaría de Vías, todas llevan ese distintivo para fortalecer la identidad.



Figura 12. Imágenes con destacado.
Fuente: Autor del proyecto

PARA UNA MEJOR MOVILIDAD, ALCALDESA RECUPERA LA MALLA VIAL DEL MUNICIPIO.

Con el propósito de mejorar la malla vial del municipio, la Alcaldía Municipal a través de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda y el Banco de Maquinaria, continúan interviniendo puntos críticos en algunos sectores.

Jorge Armando Navarro, Secretario de Vías, Infraestructura y Vivienda, afirmó, que con gran éxito se recuperó la vía principal de los barrios Juan XXIII, El Landia y El Lago, cal... Ver más



Figura 13. Boletín de prensa con imágenes de apoyo.
Fuente: Autor del proyecto



Figura 14. Imágenes con banner.
Fuente: Autor del proyecto



Figura 15. Destacados de obras en collage de imágenes.
Fuente: Autor del proyecto

Desarrollo de videos Institucionales con el acompañamiento de beneficiarios que contaron a la comunidad en general testimonios que cambiaron su vida. Gracias a los proyectos implementados por la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda para mejorar la calidad de vida. Estos videos tienen una duración de dos minutos.



Figura 16. Presentación de los vídeos testimoniales
Fuente: Autor del proyecto



Figura 17. Primer vídeo testimonial.
Fuente: Autor del proyecto



Figura 18. Segundo vídeo testimonial.
Fuente: Autor del proyecto



Figura 19. Tercer vídeo testimonial.
Fuente: Autor del proyecto



Figura 20. Cuarto vídeo testimonial.
Fuente: Autor del proyecto

Otra sección importante es la "Crónica de la semana", creada para exaltar la vida y labor del equipo de trabajo de la dependencia, así la ciudadanía podrá conocer el perfil de cada uno de ellos. Además, se pueden destacar los hechos más importantes, las calles que tienen historia, los lugares de la ciudad importantes de mostrar, todo ello se logra gracias a que este tipo de género permite recrear la realidad sin violar la veracidad de los hechos y sigue el orden del tiempo.

Como se menciona en el título, su publicación es una por semana y el carácter del texto depende de la realidad que se cuenta (personaje, lugar, acontecimiento), su estilo puede ser directo, anecdótico, entre otros, en cuanto a la estructura, también se tiene la libertad para seguir

el orden que interese según la intencionalidad del mensaje, y como lamentablemente la gente cada día lee menos, las crónicas que se publican fanpage del Facebook de la Secretaría de Vías son cortas, de frases concisas, párrafos breves y ritmo rápido.

"NUNCA HE DEJADO DE DAR UN PASO"

Una mañana del 11 de Septiembre del 2008 un estudiante décimo semestre de Ingeniería Civil de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña fue arrollado por un Automóvil en la vía Aguas Claras donde estaba realizando sus pasantías.

Cristian andrés bayona, en este fatal accidente los médicos tuvieron que amputarle la pierna derecha para que continuara con vida. Por siete meses Cristian tuvo que estar en reposo para recuperarse tiempo en el que comenzó a perder sus esperanzas para continuar con sus proyectos de vida entre ellos finalizar su carrera universitaria.

Aunque el amor de su vida Laura Quintero fue la persona que lo motivaba cada día a salir de la depresión en la que estaba inmerso. Cristian no hacia el menor esfuerzo para salir de esta enfermedad que duro aproximadamente dos años y finalizo con el nacimiento de su hija María Alejandra una pequeña bebe de ojos claros, piel morena y con todos los rasgos que la hacían ver idéntica a su padre.

Cristian finalizó sus estudios profesionales y con el apoyo de su familia comenzó a laborar, en la Alcaldía Municipal de Ocaña entidad que le dio la oportunidad de ejercer y poner en prácticas sus conocimientos adquiridos por más de 5 años en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. En este cargo se desempeña como apoyo en el área de Infraestructura de la Secretaría de Vías en el municipio de Ocaña.

Actualmente vive con su esposa y su hija y continúa trabajando por sus sueños y demostrando que no existe discapacidad alguna para trabajar por lo que nos hemos esforzado.



Figura 21. Crónica de la semana titulada: "Nunca he dejado de dar un paso", historia de Cristian Andrés Bayona.
Fuente. Autor del proyecto

Continuando con el ítem de la estrategia comunicativa, se diseñó y ejecutó un espacio radial en las emisoras locales de Ocaña para informar a través de los micrófonos a la ciudadanía sobre los programas y planes que viene ejecutando la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda, para ello, contamos con el apoyo de Radio Catatumbo, Rumba Estéreo, Sabrosa Estéreo.

A las mencionadas emisoras se asiste dos veces a la semana con el Secretario Jorge Armando Navarro o el funcionario que él disponga para tratar ciertos temas al aire en la emisión de las noticias.

A priori se prepara un guión que el funcionario lee para orientarse y preparar sus respuestas o comentarios, el mismo que se envía al locutor; en ese tiempo de emisión los ciudadanos tienen la oportunidad de llamar a preguntar lo que les genera incertidumbre, pueden opinar, dar agradecimiento por la labor si lo desean, lo destacado de esta propuesta es brindar claridad en los procesos a la comunidad y generar en ellos credibilidad y confianza hacia la Secretaría.

Como se evidencia a continuación, el guión contiene el nombre de la emisora, el nombre del programa, la duración, el tema a tratar, el nombre de los periodistas, master y dirección, la fecha de entrega y la fecha de transmisión.

GUION DE RADIO

CATATUMBO 1150 AM

PROGRAMA: DE LA SECRETARÍA DE VIAS E INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA DEL MUNICIPIO DE OCAÑA

PROGRAMA N - 2 **DURACION:** 27 Min.

Tema: Especial (LAS CALLES DE OCAÑA SE REHABILITARAN CON EL PLAN CALLES BIEN DE LA ALCALDÍA)

PERIODISTAS: MARIO ECHÁVEZ, RAUL ROLANDO, LORAINE RICO,

MASTER: JORGE ISAAD TORRADO

FECHA DE ENTREGA: 16 MAYO DEL 2017 **FECHA DE TRASMISION:** 16 DE MAYO DEL 2017

Cuadro 1 Guion de radio Catatumbo 11.50am

TP	OBSERVACIONES	Audio / Literario
1 Min	**MARIO ECHÁVEZ** : Muy Buenos días a todas las personas que se vienen levantando en esta mañana fría, los saluda. **MARIO ECHÁVEZ:** desde esta emisora CATATUMBO 1150 AM tengan un buen día.	En este programa viene cargada con Mucha información desde la Alcaldía Municipal "Es la Hora de Ocaña".
2 Min 2. Min 2. Min	**MARIO ECHÁVEZ** : **RAUL ROLANDO** Como es de costumbre tengas ustedes unos muy buenos días de parte mía, de todas las personas que trabajamos en esta emisora, saludando a todas las personas que se desplazan a sus puestos de trabajo. Hoy 16 de Mayo del 2017 **RAUL ROLANDO** Comenzamos hablando de las noticias más importantes de nuestro noticiero Libre el señor Oscar Helí Cárdenas después de 27 días de secuestro. El avicultor fue dejado en libertad ayer y entregado a sus familiares, en un paraje cercano al municipio de Convención.	Debido a las fuertes lluvias que se han presentado en el mes de mayo, la Alcaldía Municipal Miriam Prado-Alcaldesa de Ocaña a través de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda, realiza trabajos de mitigación y contingencia en vías del municipio. De acuerdo a declaraciones de uno de sus hijos el adulto mayor se encuentra bien de salud en el seno de su hogar. Se desconoce qué grupo lo plagió en el sector de Venadillo en Ocaña y lo tuvo en cautiverio cerca de un mes. La medida, ahora inicia en el sector de las Llanadas a la altura de la Federación de Cafeteros hasta el semáforo del Colegio José Eusebio Caro. Todos los estudiantes que

2. Min 2:00 Mnt 2:00 Mnt	**MARIO ECHÁVEZ** : Pico y placa para carros y motos Este es el pico y placa en Ocaña para hoy lunes 5-6 no olvide, para motos y carros. **LORAINE RICO:** Muy Buenos días, En esta mañana estaremos hablando de las noticias más relevantes en cuanto a la gestión que viene adelantando la alcaldesa del Municipio Miriam Prado carrascal desde la Alcaldía Municipal ALCALDÍA MUNICIPAL REALIZA PLAN DE MITIGACIÓN Y CONTINGENCIA EN VÍAS DEL MUNICIPIO. ALCALDÍA MUNICIPAL CONTINÚA RECUPERANDO ESPACIOS DEPORTIVOS. PLAN DE LA ALCALDESA PARA OCAÑA, MENOS HUECOS, MEJORES VÌAS Y MAYOR SEGURIDAD **RAUL ROLANDO** Recuperadas en la provincia de Ocaña cinco motocicletas y dos vehículos Cuatro motocicletas habían sido hurtadas y los demás vehículos regrabados **LORAINE RICO:** EN ESTOS MOMENTOS NOS ACOMPAÑA EL JEFE DEL AREA DE VIAS DE MUNICIPIO EL INGENIERO.**JORGE ARMANDO NAVARRO**. **JORGE ARMANDO NAVARRO**. Buenos días, gracias por la invitación a esta	nos escuchan a esta hora, van rumbo a la Universidad Francisco de paula Santander Ocaña. **LORAINE RICO:** Debido a las fuertes lluvias que se han presentado en el mes de mayo, la Alcaldía Municipal Miriam Prado-Alcaldesa de Ocaña a través de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda, realiza trabajos de mitigación y contingencia en vías del municipio. La Secretaría de vías, Infraestructura y Vivienda el Equipo de Maquinaria y por directriz de Miriam Prado-Alcaldesa de Ocaña continúan ejecutando obras de mantenimiento en espacios deportivos del municipio. Sigue dejando resultados importantes, el Plan Con el propósito de recuperar las vías del municipio que hace muchos años no se intervenían, la Alcaldía Municipal a través de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda realiza trabajos de adecuación en las vía que del barrio el Lago conduce hasta el sector de El Landia y Juan XXIII. Institucional de Intervención al Catatumbo, que adelanta la policía Nacional en esa zona del departamento en donde se logró en las últimas horas, la recuperación de cinco motocicletas y dos vehículos en la provincia de Ocaña. Se está efectuando una actividad de reparcheo en los puntos más críticos de dicho sector, de igual forma manifestó que existen los materiales necesarios para el cambio de estructura de pavimento y la capa de rodadura del mismo.

	emisora tan importante como lo es Catatumbo, Desde la secretaria de vías, venimos realizando diferentes proyectos que beneficien a la comunidad. REMOCIÓN Y LIMPIEZA DE VÍAS DEL SECTOR RURAL PARA BENEFICIO DE LA COMUNIDA VÍAS TERCIARIAS INTERVENIDAS POR LA ALCALDÌA.	En el barrio La Perla se está realizando el cambio de un tramo del colector de aguas negras debido a que un pozo ha colapsado, es así que para no afectar la biblioteca pública Chaid Neme lugar por donde pasa dicha tubería la Alcaldía Municipal ha decido realizar un nuevo colector que no afecte a la biblioteca y viviendas aledañas.
3:00 Mnt	**LORAINE RICO:** Muchísimas Gracias al Ingeniero **JORGE NAVARRO,** **JORGE ARMANDO NAVARRO**. Agradecimientos por la invitación. **CÁPSULA INFORMATIVA** **MARIO ECHÁVEZ** : Despedida de nuestros oyentes.	Con el propósito de mejorar la malla vial del municipio, la Alcaldía Municipal a través de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda y el Banco de Maquinaria, continúan interviniendo puntos críticos en algunos sectores. Con el propósito de evitar el deterioro de las vías de la zona rural del municipio, la Alcaldía Municipal a través de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda, Banco de maquinaria y con el apoyo de la comunidad, realiza trabajos de mejoramiento en la vía El Rosal.
2:00 Min		Ingeniero Jorge Navarro, por tomarse un minuto de su tiempo venir, y contarle a comunidad lo que viene realizando la secretaria de vías, aclarar las dudas y comentarios de los oyentes. Gracias, a todo su equipo por mantener informado a la comunidad, acerca de los trabajos que venimos realizando. Hasta una próxima oportunidad.

Fuente: Autor del proyecto

GUION DE RADIO

SABROSA STEREO 107.2 FM

PROGRAMA: DE LA SECRETARÍA DE VÍAS E INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA DEL MUNICIPIO DE OCAÑA

PROGRAMA N - 3 **DURACIÓN:** 20 Min.

Tema: Especial (CONSTRUIRÁ 2 PARQUES BIOSALUDABLES, INVERSIÓN EN LA EDUCACIÓN PRIORIDADES DE LA ALCALDESA, INVERSIÓN REALIZADA EN EL SECTOR RURAL)

PERIODISTAS: NELSÓN VARGAS, MARCELINO ÁLVAREZ, LORAINE RICO.

MASTER: JESÚS ALFONSO NAVARRO

FECHA DE ENTREGA: 6 JUNIO DEL 2017 **FECHA DE TRASMISION:** 6 DE JUNIO DEL 2017

Cuadro 2 Guion de radio Sabrosa Stereo 107.2 F.M.

TP	OBSERVACIONES	Audio / Literario
1. 00 Min	Fade In- cortinilla (1 Min)	

	NELSON VARGAS Buenos días a la mesa técnica y los oyentes que se conectan con nosotros : Siendo las 7: 02 am.	Más de 8.000 familias asociadas a través de organizaciones de productores en el marco de la legalidad exigen mirada del gobierno nacional al Catatumbo, la provincia de Ocaña y sur del Cesar.
CORTINA 1:05 Min	**NELSON VARGAS** **MARCELINO ÁLVAREZ** Gracias por acompañarnos todos los días. Son las 7: 10 Am.	Los agricultores se sienten ignorados por las políticas del Ministerio de Agricultura. La policía y el ejército realizaron operativo en el mercado de Ocaña
1:05 Min	**LORAINE RICO.** Buen día a las personas que nos escuchan y permanecen conectados a esta hora a través de las redes sociales.	La policía Nacional sigue apoyando la seguridad de la ciudadanía, por lo que pide se denuncie a la línea de emergencia 123 o al 112.
1:05 Min	Estaremos hablando de las noticias más importantes de la Alcaldía Municipal, en cuanto a la Secretaria de Vías del Municipio. **MARCELINO ÁLVAREZ** Continuamos con las noticias internacionales	Se realizó una intervención al Mercado Público del Municipio de Ocaña en donde participó personal policial en conjunto con Ejercito Nacional, donde como resultado operativo se logra el hallazgo de 46 dosis de marihuana y 40 armas blancas Con el propósito de brindar adecuados y mejores espacios para que los estudiantes del municipio reciban sus clases, la Alcaldía Municipal a través de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda,
1:00 Min	**LORAINE RICO** **CÁPSULA INFORMATIVA** **LORAINE RICO.**	construye dos aulas educativas en el colegio la Presentación. El 2 de noviembre del año 2016, fue reinaugurada la cancha La Primavera, por parte de la Alcaldía Municipal a través de la Secretaría de Vías,
5 Seg	Hace un momento hablábamos sobre lo que vienen realizando la secretaria de vías, en el Municipio, entremos en contexto acerca de lo más relevante. Son las 7:15 Am.	Infraestructura y Vivienda, quien informa a la comunidad como se realizó la ejecución de la misma. Con el propósito de beneficiar a familias de la zona rural que se encuentran sin electrificación, la Alcaldía Municipal “es la hora de Ocaña” a través de la Secretaría de Vías,
1:05 Min	ALCALDESA HACE INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA	
1:05 Min	ALCALDÍA MUNICIPAL CONSTRUIRÁ 2 PARQUES BIOSALUDABLES	Infraestructura y Vivienda, invita a los presidentes de junta a participar en la convocatoria del proyecto de electrificación rural

		fase 4
10 Seg	ALCALDESA MIRIAM PRADO REALIZA OBRA DE IMPACTO AMBIENTAL	Aumenta a 66 los muertos en las protestas de la oposición en Venezuela.
1:05 Min	Jorge Armando Navarro, Secretario de Vías, Infraestructura y Vivienda, añadió.	Por ataque a policía, cierran aeropuerto en EE.UU.
1:05 Min	Que con un inversión de 560 millones de pesos se recuperó el canal abierto del río Chiquito que recibía aguas lluvias y residuales, donde además se construyó un muro de contención en gaviones para la protección de las viviendas. De igual forma afirmó que se logró canalizar las aguas negras en una longitud de 300 mts, disminuyendo la contaminación existente.	Inmobiliaria Laino solano Limitada, frente Notaria. Con el firme propósito de brindar a niños y jóvenes de Ocaña las mejores condiciones para recibir educación, Miriam Prado-Alcaldesa de Ocaña a través de la Secretaría de Vías, infraestructura y Vivienda ha realizado durante el primer año de gobierno inversiones en las instituciones educativas; en el mes de diciembre se realiza la construcción de dos aulas en el colegio La Presentación
1: 05 Min	**PICO Y PLACA** PARA CARROS Y MOTOS HOY MARTES MATRÍCULAS TERMINADAS EN 9-0.	
	LORAINE RICO.	
	Nos vamos a un corte comercial	Los parques biosaludables están especialmente diseñados para la práctica de ejercicio, rehabilitación y mantenimiento de la salud.
	CORTINA DE FONDO	
	LORAINE RICO.	Con el objetivo de fomentar una vida más saludable y un mejor uso del tiempo libre, la Alcaldesa Miriam Prado Carrascal con el equipo de trabajo de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda construirá dos parques biosaludables en el municipio.
	Gracias por continuar con nosotros y mantenerse informado en el bloque noticioso.	
	NELSON VARGAS	
	DESPEDIDA.	
	No nos dejen de seguir en nuestras redes sociales como; Facebook, Instagram y Twitter 8: 15 am.	Jorge Armando Navarro, Secretario de Vías Infraestructura y Vivienda, señaló, que por ahora se ha definido la ubicación de los parques que serán instalados en Ocaña y en el corregimiento de Aguas Claras, de igual forma añadió que los parques constaran de 8 máquinas para que los niños, jóvenes y adultos realicen
	MARCELINO ALVAREZ	
	Hasta una próxima oportunidad, nos volvemos a encontrar **107.7 FM** **DESPEDIDA.**	

	Cortinilla	ejercicios al aire libre. Una de obra de impacto ambiental entregará la Alcaldesa Miriam Prado Carrascal con el apoyo de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda para Ocaña, que beneficia primordialmente a los habitantes del barrio Hacaritama y sectores aledaños, como El Palomar, Betania, Bruselas, entre otros. Enseguida continuamos Música, Tu y las Nubes Esas han sido las noticias más sonadas de la Alcaldía Municipal Es La Hora de Ocaña. Les Hablo. **LORAINE RICO.** Hasta pronto que tengan un buen día. Sigan conectados, escuchando la programación. Hasta una próxima ocasión nos volvemos a encontrar, en los **107.2 FM** Gracias a los oyentes que sintonizan a esta hora las 107.2 FM, hasta la próxima. Deja Vu, Prince Royce & Shakira

La Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía Municipal Ocaña planteó la necesidad de diseñar una estrategia comunicativa que interviniera de manera efectiva para mejorar los canales de información con la comunidad. Para ello se presentó una propuesta en donde se le diera más flujo de acciones a la cuenta de Facebook de la dependencia y participación a la Secretaría en las Emisoras locales.

Durante el tiempo de la pasantía se ejecutó la estrategia que obtuvo gran aceptación por parte de los funcionarios que encontraron en ella la herramienta idónea para mostrar los resultados a la ciudadanía de las actividades y gestiones que desarrollan. Así mismo, los

habitantes del Municipio ven la oportunidad de utilizar estos espacios para mantener un contacto cercano con el Secretario y así poder saber más sobre los proyectos a los que pueden acceder.

Como comunicadora social poder aportar al mejoramiento de los procesos comunicacionales de una entidad es sumamente importante y satisfactorio, al reconocer que se hizo un gran trabajo y la población está participando activamente.

Capítulo 6. Conclusiones

Con esta pasantía, se logró concientizar a los funcionarios de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de los grandes e importantes aportes que le genera un Comunicador (a) Social a la dependencia, debido a que, este profesional conoce y es el garantes de que exista una retroalimentación de información entre la oficina y la comunidad, que permite mostrar los resultados a la ciudadanía y generar en ellos una buena imagen.

La implementación de la estrategia comunicativa encaminada al uso constante de las redes sociales como Facebook y el espacio radial en las Emisoras locales, brinda a la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda la opción de mantener una cercanía con la población. El encontrar información sobre los planes, proyectos y obras de la dependencia, tener la opción de resolver dudas, compartir vivencias e interactuar con los habitantes de Ocaña de manera virtual y a través de un micrófono genera credibilidad y minimiza el riesgo de que la gente sea engañada con propuestas que hacen terceros utilizando el nombre de la Secretaría.

Capítulo 7. Recomendaciones

Contratar a un profesional de comunicación social para que se encargue de actualizar las redes sociales de la Secretaria de Vías, Infraestructura y Vivienda y de esta forma mantener informado a la comunidad constantemente.

Así mismo este profesional deberá tener buena relación y un mayor contacto con la Oficina de prensa y comunicación de la Alcaldía Municipal para que exista una mayor retroalimentación de la información.

En llegado caso si la Secretaría de Vías, no cuenta con un presupuesto para contratar un comunicador social, deberá un pasante para que se encargue de las funciones ya mencionadas.

La Secretaria de Vías, carece de los equipos tecnológicos pertinentes para la realización de las actividades para que el comunicador o el pasante realice con mayor eficiencia sus labores.

Referencias

Alcaldia municipal de Ocaña Norte de santander . (2016). Obtenido de Mision: http://ocana-nortedesantander.gov.co/index.shtml?apc=daxx--2835075&x=1680492

Alcaldia municipal de Ocaña Norte de santander . (2016). Obtenido de Vision: http://ocana-nortedesantander.gov.co/index.shtml?apc=daxx--2835075&x=1680492

Hernandez, M. F. (Marzo de 2013). efdeportes.com. Obtenido de Concepto de comunicacion: http://www.efdeportes.com/efd178/componentes-del-proceso-comunicativo.htm

Koontz, H. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial. McGrawHill.

Muñoz, M. A. (2004). Merchandising. ESIC Editorial .

Riel, C. V. (2005). Comunicación Corporativa. Prentice Hall .

Apéndice

Apéndice A Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DEL PLAN DE TRABAJO								
Actividad	**Tiempo de realización**							
	Año: 2016		**Año: 2017**					
	Nov	**Dic**	**Ene**	**Febre**	**Mar**	**Abr**	**May**	**Jun**
Aprobación de la pasantía por parte de la Alcaldía Municipal de Ocaña.	**x**							
Realizar entrevista a la ciudadanía para saber qué opinión tiene ellos sobre el manejo y trabajo de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda.	**x**							
Determinar con que uso y frecuencia se utilizan los medios de comunicación para dar a conocer los proyectos		**x**						
Crear y presentar el plan de acción que contrarreste la problemática de bajo uso de las TIC para la promoción y difusión de las operaciones de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander al funcionario encargado de la dependencia.	**x**							
Redactar Boletines de Prensa para publicar en la página web y en la cuenta de Facebook de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander.	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**

Realizar Videos Institucionales a partir de testimonios, comunicados y con enfoque didáctico, que duran un minuto o menos y que sirven para que la comunidad conozcan de primera fuente los servicios, cómo está estructurada la dependencia, etc.			**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**
Crear videos Pregunta/ Respuesta, pensada desde los múltiples interrogantes que les surgen a los habitantes de Ocaña en relación a los temas de vías y vivienda, por ende, la idea es recopilar las preguntas que los habitantes nos hagan llegar y seleccionar una por semana para que el encargado, responda a través de un corto video.				**x**	**x**	**x**	**x**	**x**
Publicar imágenes en la página y a la cuenta de Facebook con unas especificaciones de diseño propias de la Oficina de Prensa, estas fotografías serán de actividades realizadas por la S.V.I.V, para que todos hagamos seguimiento de los procesos.	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**	**x**

Fuente: Autor del proyecto

Apéndice B Formato de entrevista a ciudadanos sobre el conocimiento que tienen de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda.

Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña
Facultad de Educación, Arte y Humanidades
Comunicación Social

NOMBRE	Yogenes Guerrero
LOCALIDAD	Habitante barrio Santa Lucía

P1. ¿Tiene conocimiento de los proyectos de la Secretaria de Vías, Infraestructura y Vivienda de Municipio de Ocaña? R. Claro que sí

P2. ¿Ha ido a presentar algún proyecto o enterrarse de alguna actividad que esté realizando la Secretaria de Vías, Infraestructura y Vivienda? R. Con el presidente de la junta de acción comunal de mi barrio Santa Lucía pasamos la propuesta a la Secretaría de Vías del Municipio, después de un tiempo nos informaron que salimos beneficiados en el "Plan Calles Bien", que busca mejorar y evitar el deterioro de las vías de acceso a los diferentes sectores del municipio.

P3. ¿Usted ha sido beneficiario (a) y conoce cuáles son los proyectos que se desempeñan en la Secretaria de Vías, Infraestructura y Vivienda? R. Desde el año pasado me acerque a la oficina de Vías, Infraestructura y Vivienda del Municipio a llevar mis papeles del programa

ya que tengo mi casa en terrenos no legalizados puede obtener el título de propiedad y así disfrutar de una vivienda con todos los documentos al día y las especificaciones técnicas.

P4. ¿Conoce usted algún amigo o familiar que se haya beneficiado? R. Mi vecino alguna vez me comento de los programas de titulación de predios que salen en la Secretaría de Vías, de inmediato me dirigí a la oficina que queda en Alcaldía.

P5. ¿Cómo califica usted el trabajo que viene realizando la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda desde el año 2016? R. Muy bien, la Secretaria de Vías, cuenta con un personal capacitado de atendernos cuando necesitamos alguna orientación.

Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña
Facultad de Educación, Arte y Humanidades
Comunicación Social

NOMBRE	Carmentea Melo
LOCALIDAD	Habitante barrio Cristo Rey

P1. ¿Tiene conocimiento de los proyectos de la Secretaria de Vías, Infraestructura y Vivienda de Municipio de Ocaña? R. Sí señorita

P2. ¿Ha ido a presentar algún proyecto o enterrarse de alguna actividad que esté realizando la Secretaria de Vías, Infraestructura y Vivienda? R. No me he acercado hasta allá, pero sí he escuchado por los medios de comunicación, incluso tienen un programa radial

y en el noticiero invitan a cada jefe para que den a conocer las actividades que hacen o que piensas hacer.

P3. ¿Usted ha sido beneficiario (a) y conoce cuales son los proyectos que se desempeñan en la Secretaria de Vías, Infraestructura y Vivienda? R. Mi hermana que vive en la Piñuela me comentó que llegó la Secretaría de Vías, después de avisar por los medios de comunicación que en el barrio de la Piñuela había una emergencia en los diferentes sectores en los cuales se recibe material de arrastre debido a las fuertes lluvias, que se vienen presentando.

P4. ¿Conoce usted algún amigo o familiar que se haya beneficiado? R. Solo la comunidad del barrio el Carbón y la Piñuela y los diferentes sectores donde tuvieron esta emergencia.

P5. ¿Cómo califica usted el trabajo que viene realizando la Secretaria de Vías, Infraestructura y Vivienda desde el año 2016? R. Bien, la Secretaría de Vías es una de las pocas dependencias de la Alcaldía donde uno va y se siente a gusto.

Fuente: Autor del proyecto

Apéndice C Espacio radial en las emisoras locales del Municipio Ocaña.



Fuente: Autor del proyecto



Fuente: Autor del proyecto



Fuente: Autor del proyecto

Apéndice D Visita para la población beneficiaria de los programas de mejoramiento de vivienda.




Fuente: Autor del proyecto



Fuente: Autor del proyecto



Fuente: Autor del proyecto

Apéndice E. Entrevistas para los boletines de prensa.



Fuente: Autor del proyecto



Fuente: Autor del proyecto



Fuente: Autor del proyecto



Fuente: Autor del proyecto



Fuente: Autor del proyecto



Fuente: Autor del proyecto



Fuente: Autor del proyecto



Fuente: Autor del proyecto



Fuente: Autor del proyecto



Fuente: Autor del proyecto



Fuente: Autor del proyecto

Apéndice F Socialización de los proyectos de mejoramiento de vivienda en el sector rural.



Fuente: Autor del proyecto



Fuente: Autor del proyecto

Apéndice G. Notas de prensa de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda publicadas en periódicos locales.



ESTABILIZACIÓN DE VÍAS CON LA CONSTRUCCIÓN DE MUROS DE CONTENCIÓN

Construcción del muro doble de mampostería en la vía comprendida entre la carrera 10 con calle 11 de los barrios La Palmita y Tacaloa.

Ante la solicitud de los habitantes del barrio La Santa Cruz, se le acondicionó el camino peatonal , el cual se encontraba deteriorado

POR EL DEPORTE

Acondicionamiento de la cancha de La Primavera

Construcción de la cancha de Voleibol

Pavimentación de vías

Barrio Galán (Antes)

Barrio Galán (Después)

Obras para mejorar el impacto ambiental

Atención a las víctimas

La Alcaldía Municipal, a través de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda, con el objetivo de realizar una obra de impacto ambiental que la comunidad Ocañera necesita con urgencia, se encuentra ejecutando el proyecto de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales en el sector de Filipote.

Jorge Navarro, Secretario de Vías, Infraestructura y Vivienda, indicó, que es una obra muy importante para el municipio, donde se trataran las aguas servidas de varios sectores de Ocaña que llegaban directamente a la quebrada de Filipote generando gran contaminación.

DESPUES

La Administración de Miriam Prado Carrascal, realizó las obras de recuperación de una parte de la canalización del río Chiquito en el sector de El Palomar, dando solución al problema de represamiento de aguas residuales, además su hizo la conexión a la tubería para las aguas negras y de esta manera una buena parte de Ocaña, evita uno de los focos de contaminación que se tenía con el vertimiento de las aguas servidas al cauce del río Chiquito.

La presente Administración Municipal ha estado atenta a brindar el mejor bienestar a las familias víctimas de la violencia

MIRIAM PRADO CARRASCAL
ALCALDESA DE OCAÑA
LO PROMETIMOS, LO CUMPLIMOS

ALCALDÍA MUNICIPAL

es la hora de OCAÑA

PLAN CALLES BIEN, Alcaldesa Miriam Prado termina obras de 2016 exitosamente

El Plan Calles Bien, ha sido un proyecto comunidad – gobierno que ha implementado desde el 2016 la Alcaldía Municipal a través de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda, que tiene como objetivo mejorar y evitar el deterioro de las vías de acceso a los diferentes sectores del municipio.

15 barrios fueron beneficiados el año anterior, en los cuales las obras están finalizando, algunos de ellos hace 40 años no eran intervenidos.

Se ejecutaron 4.487,55 metros cuadrados correspondientes a mantenimientos de vía en pavimento rígido.

Comunidad del barrio El Carmen, se muestra complacida con la alcaldesa Miriam Prado Carrascal, por la pavimentación de vías en ese sector

Calle Carretero (Antes)

Calle Carretero (Después)

Barrio Libardo Alonso (Antes)

Barrio Libardo Alonso (Después)

Construcción muro de contención para la estabilización de la vía del barrio Cuesta Blanca

Construcción del muro de contención en concreto reforzado para protección de la vía paralela al canal río Chiquito y reparación del canal abierto en el sector del puente que comunica el barrio Bruselas con la calle 11

Acondicionamiento de la carrera 14, la cual se había deteriorado en algunos tramos

Editado por el

EL INFORMADOR del oriente

Fuente: Autor del proyecto

Apéndice H. Registro fotográficos invaluable de las obras realizadas por la Alcaldía Municipal de Ocaña.



Fuente: Autor del proyecto

Apéndice I. Formato de la Estrategia Comunicativa.

DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UNA ESTRATEGIA COMUNICATIVA PARA SOCIALIZAR LAS ACTIVIDADES Y PROYECTOS DE LA SECRETARÍA DE VÍAS, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER.			
RESPONSABLE	Loraine Rico Navas (Comunicadora Social en proceso)		
MODALIDAD	Pasantía	JEFE DIRECTO	Jorge Armando Navarro Rueda (Secretario de Vías, Infraestructura y Vivienda)

OBJETIVO. Diseñar e implementar una estrategia comunicativa para socializar las actividades y proyectos de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía Municipal de Ocaña, Norte de Santander.

1. PLANTEAMIENTO.

La Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía Municipal de Ocaña trabaja en pro del mejoramiento de la ciudad, ejecutando el plan de desarrollo vial, desarrollando los planes, los programas y los proyectos de vivienda de la Administración Municipal, entre otras funciones de equipamiento urbano, construcción de vivienda, infraestructura. Una labor que los funcionarios cumplen a cabalidad, según las exigencias del gobierno.

Actualmente entre los objetivos trazados por la dependencia, se encuentra el programa de mejoramiento de vivienda en modalidad de subsidios a 100 familias de adultos mayores, ante lo cual, se ha presentado una serie de desinformación por parte de terceros, que se ha convertido en una modalidad de estafa para este tipo de población.

Muchos de los aspirantes al programa denuncian que personal ajeno a la Administración Municipal llegan hasta las localidades haciéndose pasar por integrantes de la Secretaría y piden cuantiosas sumas de dinero a cambio de ingresarlos al proyecto, además, se evidencia un desconocimiento de la ciudadanía de cómo opera la dependencia.

Para contrarrestar esta problemática y el bajo uso de las TIC para la promoción y difusión de las operaciones de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía de Ocaña se debe accionar una estrategia comunicativa clara y oportuna a la ciudadanía, que permita una constante interacción, que sirva de puente para que la comunidad conozca los programas y proyectos, un canal de información que además permita dar respuesta inmediata sobre algunos interrogantes que tenga la ciudadanía.

Por ello, la creación de la estrategia comunicativa se hace necesaria, pues servirá de apoyo a la socialización con la comunidad, ellos y nosotros interactuaremos en beneficio del cumplimiento de las metas.

2. ESTRATEGIA COMUNICATIVA.

MEJORAMIENTO DE LA PÁGINA WEB

La Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda de la Alcaldía Municipal de Ocaña cuenta con un página web que fue pesada y estructurada para presentar a la comunidad información concerniente a dicha dependencia, su manejo está sujeto a la Oficina de Prensa, por lo cual, el flujo de datos, textos, boletines, videos, etcétera, es muy limitado.

No se publica absolutamente nada sin la aprobación total de mencionada oficina, haciendo que los planes, proyectos y programas no puedan ser expuestos a la ciudadanía como realmente se debe hacer, de allí, la desinformación y modalidades de estafa que se presentan en el Municipio relacionada con los proyectos de vivienda.

Es importante que exista un orientación del equipo de comunicaciones, pero no que manejen en su totalidad los canales de comunicación de las dependencias, cada una debe contar con un profesional de apoyo a los planes de comunicación.

Con miras a la aprobación del mejoramiento de la página web de la S.V.I.V se presenta a continuación es esquema a trabajar.

CONTENIDO DE LA PÁGINA WEB	*DESCRPCIÓN*	*RESPONSABLE*
1. Boletines de Prensa	Diariamente o 3 veces por semana se sube a la web un boletín de prensa redactado por la dependencia o por la Oficina de Prensa, de temas estrictamente relacionados con la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda.	Pasante de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda/ Oficina de Prensa.
2. Videos Institucionales	Este tipo de videos serán realizados a partir de testimonios, comunicados y con enfoque didáctico, que duran un minuto o menos y que sirven para que la comunidad conozcan de primera fuente los servicios, cómo está estructurada la dependencia, vivencien los aportes dado a otras personas desde la S.V.I.V y se	Pasante de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda/ Oficina de Prensa.

3. Pregunta/ Respuesta	Esta sesión es pensada desde los múltiples interrogantes que les surgen a los habitantes de Ocaña en relación a los temas de vías y vivienda, por ende, la idea es recopilar las preguntas que los habitantes nos hagan llegar y seleccionar una por semana para que el Secretario de Vías, Infraestructura y Vivienda, Jorge Armando Navarro Rueda, responda a través de un corto video.	Pasante de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda/ Oficina de Prensa.
4. Imágenes	Con unas especificaciones de diseño propias de la Oficina de Prensa se publicarán constantemente las fotografías de actividades realizadas por la S.V.I.V, para que todos hagamos seguimiento de los procesos.	Pasante de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda/ Oficina de Prensa.
5. Crónica de la semana	A modo personal del pasante, esta sesión es ideal para que se destaque a un personaje o un acontecimiento de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda, un texto claro, dinámico, coherente.	Pasante de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda/ Oficina de Prensa.
6. Consultas especiales	Se publicaran los proyectos a los cuales puede acceder la población, con información oportuna y confiable sobre los mismos.	Pasante de la Secretaría de Vías, Infraestructura y Vivienda/ Oficina de Prensa.

JORGE ARMANDO NAVARRO
SECRETARIO DE VÍAS, INFRAESTRUCUTURA Y VIVIENDA

Fuente: Autor del proyecto