

Informe de Práctica Profesional – Alcaldía de Dosquebradas 1

Acompañamiento a la Asesoría de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía de Dosquebradas –  
Risaralda y desarrollo de un manual de estandarización de rutinas de producción.

Joan Sebastián Jiménez Allan

Universidad Católica Popular del Risaralda  
Facultad de Ciencias Sociales, Humanas y de la Educación  
Programa de Comunicación Social – Periodismo  
Departamento de Prácticas Profesionales  
Pereira  
2010

Informe de Práctica Profesional – Alcaldía de Dosquebradas 2

Acompañamiento a la Asesoría de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía de Dosquebradas –  
Risaralda y desarrollo de un manual de estandarización de rutinas de producción.

Joan Sebastián Jiménez Allan

Tutora:

Claudia Lorena Betancourt Cano

Comunicadora Social – Periodista

Universidad Católica Popular del Risaralda  
Facultad de Ciencias Sociales, Humanas y de la Educación  
Programa de Comunicación Social – Periodismo  
Departamento de Prácticas Profesionales  
Pereira  
2010

**Dedicatoria**

*Este informe va dedicado primero que todo a mi madre y padre, que con su paciencia e inteligencia no me dejaron desfallecer.*

*A mi familia por ser mi pilar de vida.*

*A la Alcaldesa Luz Ensueño Betancur Botero, que confió en mis capacidades como persona y profesional.*

*A Octavio Cardona González por sus sabios y acertados consejos.*

*Y a todos aquellos que de una u otra forma enriquecieron mi formación profesional.*

**Agradecimientos**

*Doy gracias a DIOS por su AMOR.*

*A Octavio Cardona González por su confianza y  
sabia guía*

*Y especialmente a mi tutora, Claudia Lorena  
Betancourt Cano, por su paciencia, escucha y sobre  
todo por su sabiduría y Amor al Prójimo.*

## **Contenido**

### **Introducción 10**

#### **1. Presentación de la Organización 11**

*1.1 Reseña histórica 11*

*1.2 Misión 12*

*1.3 Visión 13*

*1.4 Política de calidad 13*

*1.5 Objetivos de calidad 13*

#### **2. Papel del comunicador 18**

#### **3. Diagnóstico del área de intervención 20**

#### **4. Eje de Intervención 22**

#### **5. Justificación del Eje de Intervención 24**

#### **6. Objetivos 26**

*6.1 Objetivo General 26*

*6.2 Objetivos Específicos 26*

#### **7. Cronograma de actividades planeadas 27**

*7.1 Plan de acción 28*

#### **8. Presentación de Resultados 28**

*8.1 Boletines de prensa 28*

*8.2 Acompañamiento periodístico 28*

*8.3 Observación Directa 29*

### **Conclusiones 30**

### **Recomendaciones 31**

### **Referencias 32**

### **Anexos 33**

**Listas de Tablas**

Tabla 1. Matriz DOFA. Pág. 21

Tabla 2. Plan de acción. Pág. 27

**Listas de Figuras**

Figura 1. Organigrama Alcaldía de Dosquebradas. Pág. 17

Figura 2. Mapa de procesos. Pág. 23

**Lista de anexos**

Anexo A. Boletín de prensa. Pág. 33

Anexo B. Registro fotográfico. Pág. 35

Anexo C. Distribución de fuentes y monitoreo de medios de comunicación. Pág. 36

### **Resumen**

La Administración Municipal es el ente encargado de administrar, regular y formular las políticas mediante Acuerdos Municipales aprobados por el Concejo Municipal. También funciona como una entidad prestadora de servicios a la comunidad

En ese sentido, este trabajo es producto del acompañamiento por parte de un practicante del programa de Comunicación Social – Periodismo a la Asesoría de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía de Dosquebradas – Risaralda y desarrollo de un manual de estandarización de rutinas de producción.

### **Abstract**

The Municipal Administration is the entity responsible for administering, regulating and policymakers by Municipal Agreements approved by the City Council. It also works as an entity providing services to the community.

In that sense, this work is the product of the accompaniment by a practitioner of the Social Communication Program - Journalism in the Press and Communications of the Mayor's Dosquebradas - Risaralda and development of a manual for standardization of production routines.

## **Introducción**

El presente informe de práctica profesional que se expone a consideración, es el compendio de un ejercicio académico teórico – práctico que realizan los estudiantes de último semestre de la Universidad Católica Popular del Risaralda.

Este trabajo fue realizado en la Asesoría de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía de Dosquebradas, donde el estudiante realizó un proceso de asimilación de los conocimientos adquiridos durante su proceso de formación en la academia, fueron los pilares para el desenvolvimiento de su cotidianidad, en un escenario donde las exigencias diarias y el aprendizaje personal y profesional se conjugan en un constante desarrollo de su labor ejecutiva.

En ese sentido, la presente práctica se centro en realizar el acompañamiento periodístico, pero que ahondo en la construcción de un manual de las rutinas de producción, para que las actividades y tareas que se realizan queden estandarizadas para los que actualmente integran la oficina o para su posteriores sucesores.

## **1. Presentación de la organización o sitio de práctica**

### *1.1. Reseña histórica*

Dosquebradas es el más joven Municipio del Departamento de Risaralda y uno de los de mayor crecimiento poblacional, no solamente en la región sino en el país, con un desarrollo socio económico muy superior al promedio nacional.

Su ubicación, en el valle de los Quimbayas, contiguo a la capital Pereira, separados tan solo por el río Otún y el viaducto César Gaviria Trujillo y su acceso a distintas vías nacionales, tales como la Troncal de Occidente y la Autopista del Café, lo convierten en lugar estratégico para el asentamiento de grandes empresas manufactureras y centros logísticos y de distribución de mercancías.

Su historia se confunde tanto con la de Pereira como la de Santa Rosa de Cabal. Esta última, a la cual perteneció como corregimiento hasta el año 1972. Cerca de 200.000 habitantes pueblan esta ciudad que se desarrolló en la planicie, a lado y lado de la vía que comunica a Pereira con Manizales, constituyéndose primero en vereda, luego en corregimiento y hoy en el más próspero Municipio del eje cafetero colombiano.

Friles, una de sus veredas más tradicionales, fue en la época de la colonia, sede del primer convento de monjes franciscanos en Pereira. Sus gentes, en su gran mayoría provenientes del antiguo Estado Soberano de Antioquia, se caracterizan por su espíritu emprendedor y pujante, como lo señala una estrofa del Himno al Municipio:

*A tus húmedas tierras llegaron  
Gentes nuevas de gran promisión  
Y estas vidas humildes forjaron  
Un emporio para la región*

Al respecto, la Alcaldía de Dosquebradas es el ente encargado de administrar, regular y formular las políticas mediante Acuerdos Municipales aprobados por el Honorable Concejo Municipal. También funciona como una entidad prestadora de servicios a la comunidad.

En ese sentido, el capítulo 3 de la Constitución Política de Colombia trata del Régimen Municipal y especifica que cada municipio 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. Así mismo, el artículo 314 determina que en cada municipio habrá un alcalde, jefe de la administración local y representante legal del municipio, que será elegido popularmente para períodos de cuatro años, no reelegible para el período siguiente.

### *1.2 Misión*

El Municipio de Dosquebradas, a través de su Gobierno Municipal es ejemplo de honestidad, compromiso Institucional, transparencia, modernización Institucional, calidad y buen servicio enfocado hacia la comunidad. Orientará todos sus recursos humanos, técnicos y económicos hacia la ejecución de políticas públicas que reconozcan las diferencias poblacionales por ciclo vital, género, etnia, cultura, humanizando su gestión pública. Para ello, el desarrollo de nuestro municipio se hará desde todos, con todos y para todos, integrando permanentemente a la Sociedad Civil, la Academia, y el Sector Privado para que sean coparticipes en la reconstrucción de su entorno físico y económico, de su tejido social y político, buscando favorecer el desarrollo humano integral de los ciudadanos y las ciudadanas de Dosquebradas.

### *1.3 Visión*

Dosquebradas será al 2011 una ciudad donde se respetan los derechos de todas las personas y se trata con dignidad la vida, en especial la de aquellas poblaciones menos favorecidas del Municipio que se ven enfrentadas a la pobreza.

Dosquebradas avanzará en la consolidación de su vocación industrial y logística, fortaleciendo sus ventajas competitivas y comparativas orientadas a generar nuevos emprendimientos que estimulen un crecimiento económico con mayor equidad, profundizando en el ordenamiento de su territorio físico, procurando en todo momento la sostenibilidad y protección de su medio ambiente.

Dosquebradas será una ciudad con mayor sentido de pertenencia entre la comunidad, con su tejido social reconstruido y con mejores condiciones de bienestar social para todos, especialmente para los niños-as y jóvenes quienes tendrán una educación de calidad y pertinente, que los forme con ética para afrontar los retos del futuro.

### *1.4 Política de calidad*

La Administración Municipal de Dosquebradas tiene como política de calidad brindar un excelente servicio con honestidad, transparencia y equidad, unido al compromiso de todo su equipo humano, enmarcada dentro de los términos de la Constitución y la Ley, generando confianza en la comunidad y promoviendo el desarrollo Institucional, con una cultura de mejoramiento continuo en búsqueda de la competitividad del Municipio.

### *1.5 Objetivos de calidad*

Con base en el Plan de Desarrollo del Municipio de Dosquebradas 2008-2011 “Para una Dosquebradas Digna”, el cual está ajustado a todas las normas legales vigentes y en el que se tienen en cuenta esencialmente a toda la comunidad del municipio, se ha incorporado como

objetivos de Calidad trece (13) sectores que hacen parte de las dimensiones del plan y a su vez son identificados mediante programas y líneas de acción, donde se expresan cada una de las actividades a desarrollar con el objeto de asegurar el uso eficiente de los recursos para cumplir con el logro de los objetivos propuestos.

- *Participación Ciudadana.*

La participación ciudadana es un derecho pero también es un medio que tienen los ciudadanos y ciudadanas para intervenir, influir e incidir en las decisiones que afectan el bien común.

- *Seguridad y Convivencia Ciudadana.*

Entendida como el derecho a la tranquilidad, la protección de la vida de los y las ciudadanas, de sus bienes y de su integridad tanto física como social.

- *Planeación y Fortalecimiento Institucional.*

Seguimiento y evaluación al plan de desarrollo, donde se establecen metas cuantificables y medibles y se estructura un sistema de monitoreo y evaluación riguroso y veraz que permite verificar la gestión por resultados.

- *Prevención y Atención de Desastres.*

Adopción de una política pública de prevención y de atención de desastres, la cual compromete todos los actores sociales y los organismos estatales, sensibilizados y organizados para la preparación y la intervención en situaciones de emergencia o de desastres, bien sean de origen natural o antrópico.

- *Empleo, Desarrollo Económico y Desarrollo Rural.*

La calidad de vida de las personas está directamente relacionada con el desarrollo de la ciudad urbana y rural y con las oportunidades que brinda para que todas y todos puedan acceder a los beneficios sociales. La ciudad vital es un entramado de relaciones económicas, sociales, políticas, económicas e incluso históricas. En este orden de ideas, las condiciones para generar y producir riqueza en la ciudad, se hallan relacionadas con el aprovechamiento de las potencialidades naturales y sociales, pero también con el desarrollo de las capacidades humanas y sociales.

- *Educación.*

La Educación es un componente esencial para formar capital humano y avanzar en el desarrollo de una sociedad. Mediante el acceso pleno a una educación de calidad, pertinente y humanizadora, se podrá garantizar un futuro viable, con equidad social, sostenibilidad y mejor calidad de vida. La educación es un derecho fundamental, es un bien valioso que el Estado debe proveer en condiciones de universalidad y calidad.

- *Deporte y Recreación.*

Según la UNESCO “el deporte para todos es uno de los aspectos y a la vez uno de los elementos del desarrollo sociocultural. Es un medio de ocupación de los tiempos de ocio. Asegura a cada uno su desarrollo físico y mental, le procura un equilibrio dinámico y satisfactorio, la salud. Le ayuda a satisfacer sus necesidades de participación (integración en el medio, ejercicio de responsabilidad), de comunicación (relaciones humanas) y de expresión. Le permite, finalmente, asumir mejor sus obligaciones profesionales y su tarea social”.

- *Salud.*

El derecho a una Salud Digna, vida sana es una condición esencial para asegurar la vida misma. Los niños, las niñas, los jóvenes, los adultos y las personas de la tercera edad, requieren que sus condiciones de salud sean garantizadas para poder tener un desarrollo pleno de su ser, para poder desempeñarse en el mundo, para tener más oportunidades. La salud es un bien que hace parte de los derechos fundamentales, pues a través de ella se garantiza el derecho a la vida.

- *Cultura.*

La Cultura como sector del desarrollo es asumida como un proceso histórico de construcción y apropiación de valores que inspiran la organización y el comportamiento de una sociedad y de sus distintos miembros. Estos valores inciden en la generación de un conjunto de tradiciones, prácticas, instituciones y expresiones que conforman la identidad y generan el capital social de una comunidad.

- *Bienestar.*

Una sociedad sólo puede consolidar su desarrollo garantizando la formación y fortalecimiento de su capital humano y su capital social.

- *Medio Ambiente, Agua Potable y Saneamiento Básico.*

La perspectiva ambiental emerge como un eje transversal a todos los sectores del desarrollo, pues representa la condición esencial para que exista la vida y se garantice la habitabilidad del planeta en el futuro. Por ello, la preservación de los recursos naturales resulta ser un imperativo en el presente, en el marco de la sustentabilidad. Bajo esta premisa, el agua como recurso vital, ha empezado a ser reconocida como un derecho de los pueblos para garantizar su subsistencia lo que ha llevado a la necesidad de generar una cultura que permita su protección y conservación, como también el uso racional y la preservación de todos los recursos naturales que posee el territorio.

- *Ordenamiento Territorial, Vivienda y Equipamiento Colectivo.*

Las ciudades actuales afrontan problemas históricos de anarquía y falta de planeación urbana; igualmente, la falta de regulación y control del espacio público y la permisividad de las autoridades frente al asentamiento de ventas callejeras, requieren de enormes esfuerzos para recuperar la ordenación y estética de la ciudad y mejorar la calidad de vida de todos sus habitantes.

- *Movilidad, Tránsito e Infraestructura vial.*

La necesidad de contar con una adecuada malla vial y una organización del tránsito vehicular, se vuelve un imperativo para las personas que a diario tienen que desplazarse dentro de la ciudad, es necesario ordenar la plataforma urbana para que de manera fluida y armónica, se relacionen todos los componentes de este sector.

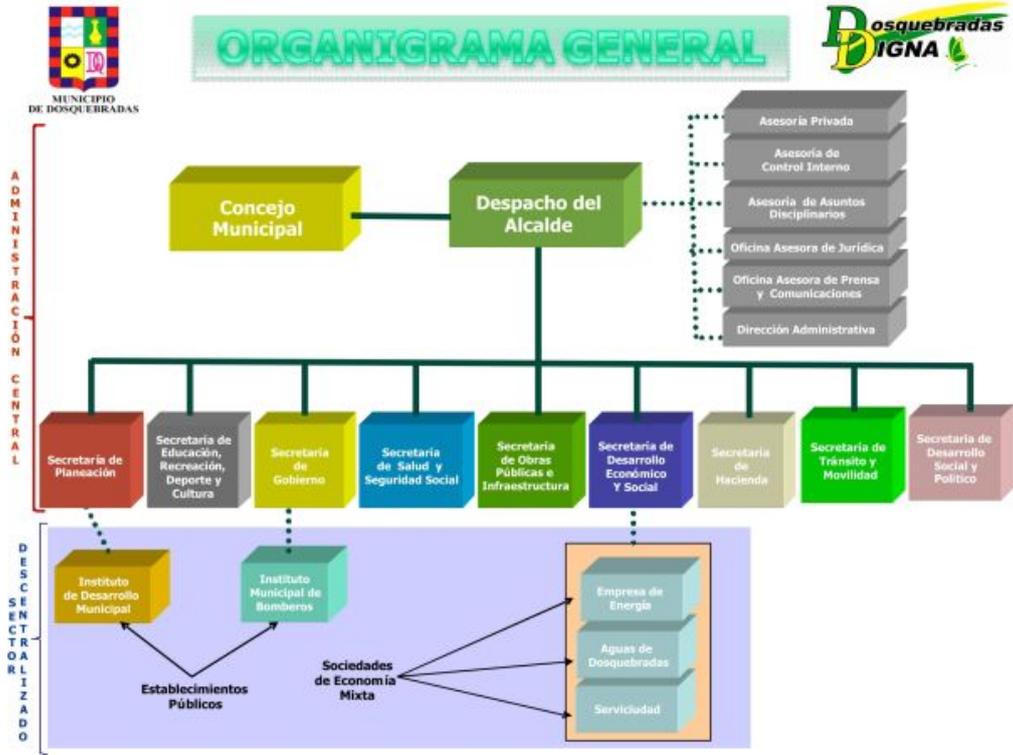


Figura 1. Organigrama Alcaldía de Dosquebradas

## **2. Papel del comunicador**

La Asesoría de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía de Dosquebradas es una oficina con línea directa del Despacho de la Alcaldesa, dado que siendo la primera autoridad del Municipio, es quien genera las decisiones de alta responsabilidad, en las cuales está comprometida la información que la Señora Alcaldesa Luz Ensueño Betancur Botero surge hacia la comunidad, debido a que esto significa ser la voz oficial de la Administración Municipal, acción que se cumple mediante esta dependencia.

De igual forma, esta dependencia centra su objetivo en asesorar a los funcionarios de la Administración Municipal en todos los temas relacionados con la comunicación informativa y organizacional, de manera que se contribuya significativamente a la fluidez en la información y la comunicación para fortalecer la imagen institucional, haciendo uso adecuado de los diversos canales y medios de comunicación disponibles.

Por ende, la Asesoría de Prensa y Comunicaciones dentro del Plan de Desarrollo 2008 – 2011 “Para una Dosquebradas Digna”, se encuentra enmarcada en la Dimensión Estratégica e Institucional “Dosquebradas gobernando con y para la comunidad”, en donde abarca todas las estrategias y acciones dirigidas a garantizar la seguridad pública, fomentar la participación ciudadana, la modernización institucional y el Buen Gobierno, mediante la realización de actividades interinstitucionales de control del orden público, administración oportuna de justicia y promoción de la convivencia pacífica; igualmente, la creación de espacios de reconocimiento e integración Sociedad Civil – Gobierno, mediante la de canales comunicación pública desde y hacia la comunidad, amplios y eficaces que permitan a la ciudadanía el acceso a una información clara, oportuna, suficiente y veraz de lo público. (Plan de Desarrollo “Para una Dosquebradas Digna”, 2008, p. 15)

Indagando sobre los cargos o puestos de trabajo que componen la Asesoría de Prensa y Comunicaciones, la Dirección Administrativa, dependencia encargada de la gestión humana y el desempeño de los funcionarios públicos , se pudo encontrar que actualmente, está conformada por los siguientes cargos:

- Asesor de prensa y Comunicaciones  
OCTAVIO CARDONA GONZÁLEZ
  
- Técnicos Administrativos  
ANDREA DEL PILAR MUESES CARDONA  
ANGÉLICA RAIGOZA RESTREPO
  
- Auxiliar Administrativa  
BLANCA OLIVIA VANEGAS CAÑÓN
  
- Contratistas  
LUIS ENRIQUE MÉNDEZ LAVERDE – Periodista  
JORGE HERNÁN IDÁRRAGA HENAO – Protocolo y Relaciones Públicas  
JAIRO ANTONIO FRANCO HERRERA – Protocolo y Apoyo Periodístico
  
- Practicante  
JOAN SEBASTIÁN JIMÉNEZ ALLAN

El Comunicador Social – Periodista practicante desempeña el cargo de periodista en la Asesoría de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía de Dosquebradas, entre los cuales se encuentran las siguientes funciones:

1. Recopilar, registrar y cubrir información de las diferentes Asesorías, Secretarías de Despacho e Institutos Descentralizados de la Alcaldía de Dosquebradas.
2. Registro fotográfico de la información requerida por la Asesoría de Prensa y Comunicaciones.
3. Redactar notas de prensa, artículos e informes periodísticos para prensa, radio y televisión.
4. Asesorar en protocolo a las Asesorías, Secretarías de Despacho e Institutos Descentralizados a las actividades inherentes a su objetivo misional.

### **3. Diagnóstico del área de intervención**

Para conocer de cerca el estado actual de la Asesoría de Prensa y Comunicaciones se aplicó una matriz DOFA, para ahondar acerca de las actividades que se realizan diariamente en la oficina, con el fin de identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. De igual manera, se realiza una observación directa, entrevistas a las personas y consulta bibliográfica sobre cómo se constituyó esta dependencia.

Esta dependencia de la Administración Central centra su objetivo en asesorar a los funcionarios de la Administración Municipal en todos los temas relacionados con la comunicación informativa y organizacional, de manera que se contribuya significativamente a la fluidez en la información y la comunicación para fortalecer la imagen institucional, haciendo uso adecuado de los diversos canales y medios de comunicación disponibles.

Octavio Cardona González, Asesor de Prensa y Comunicaciones, manifiesta que a su vez cada periodista tiene la responsabilidad de unas funciones específicas, sin desconocer que cada uno de los integrantes está en la capacidad de asumir el rol del otro, cuando éste se encuentre no pueda hacerla.

En cuanto a la relación que se maneja con los medios de comunicaciones se consultó a Andrea del Pilar Mueses Cardona, Técnica Administrativa y coordinadora del envío de boletines a los diferentes medios de comunicación, afirmó que en términos generales se mantiene una buena relación, lo cual permite que los boletines tengan acogida por parte de los periodistas de la región.

Así mismo, el área de televisión cuenta con un espacio de treinta minutos en los canales CNC y Telecafé, los miércoles de 7:15PM a 7:45 PM y jueves de 1:30 PM a 2:00 PM, respectivamente. El informativo es coordinado por la profesional en Comunicación Social – Periodismo, Angélica María Raigoza Restrepo, donde se muestra las ejecutorias, programas y proyectos de la Alcaldía de Dosquebradas.

Para la construcción de la matriz DOFA fue entregado un formato a cada uno de los coordinadores antes mencionado, con el fin de determinar la veracidad de la información.

Debilidades	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No contar con una sala de edición para el montaje final del informativo.</li> <li>• Falta de equipos como luces y trípode para las actividades que se realizan en horas nocturnas.</li> <li>• No contar con la información necesaria a tiempo para la elaboración de boletines y su respectiva difusión.</li> <li>• Realización de eventos con poco tiempo de anticipación para el acompañamiento periodístico y el protocolo.</li> <li>• Falta de espacio físico para el desarrollo de las actividades inherentes de la oficina.</li> <li>• Falta de un espacio de almacenamiento de equipos existentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo de equipos técnicos y recurso humano de otros medios de comunicación.</li> <li>• Buen equipo de periodistas.</li> <li>• Buenos canales de divulgación de boletines.</li> <li>• Apoyo y facilidad para la logística de eventos.</li> <li>• Se propician los medios para el cumplimiento de los propósitos.</li> <li>• Disposición de la dirección para el logro de los objetivos.</li> </ul>
Fortalezas	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con un amplio equipo periodístico.</li> <li>• Contar con medios apropiados para la divulgación de los programas, proyectos y ejecutorias de la Administración Municipal.</li> <li>• Tener canales de divulgación de amplio circulación.</li> <li>• Contar con los medios necesarios para desarrollar las actividades.</li> <li>• Hay conocimiento operativo y técnico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Daño de los equipos de grabación y edición.</li> <li>• Enviar boletines con información errada.</li> <li>• Falta de acompañamiento institucional al desarrollo de las propuestas protocolares, sociales y diplomáticos.</li> </ul>

**Tabla 1.** Matriz DOFA realizada con los integrantes de la Asesoría de Prensa y Comunicaciones

#### **4. Eje de intervención**

La Administración Municipal de Dosquebradas tiene establecido unos parámetros y lineamientos que son coordinados por el Comité de Calidad, quien definió que los procedimientos llevados al interior de cada dependencia se realizan mediante una gestión de procesos.

El eje de intervención de la presente práctica profesional se centra en la *Gestión de Recursos Tecnológicos y de la Información*, debido a que la Asesoría de Prensa y Comunicaciones es la dependencia encargada de fijar las políticas en materia de Comunicación Corporativa, Comunicación Organizacional y Comunicación Informativa, conforme a las directrices trazadas en los Sistemas de Gestión de la Calidad, Sistema de Desarrollo Administrativo y Sistema de Control Interno a fin de lograr un mejoramiento permanente en la imagen institucional.

Es así como el trabajo del Practicante en Comunicación es guiado por este marco de políticas, logrando, con el cumplimiento de las funciones y actividades asignadas, que lo estipulado en el papel se traslade a la realidad con la materialización en cada uno de los mensajes y productos que se desarrollan en la práctica profesional y la orientación adecuada desde el establecimiento de rutinas de producción que dejen evidencia de cómo estos se realizan.

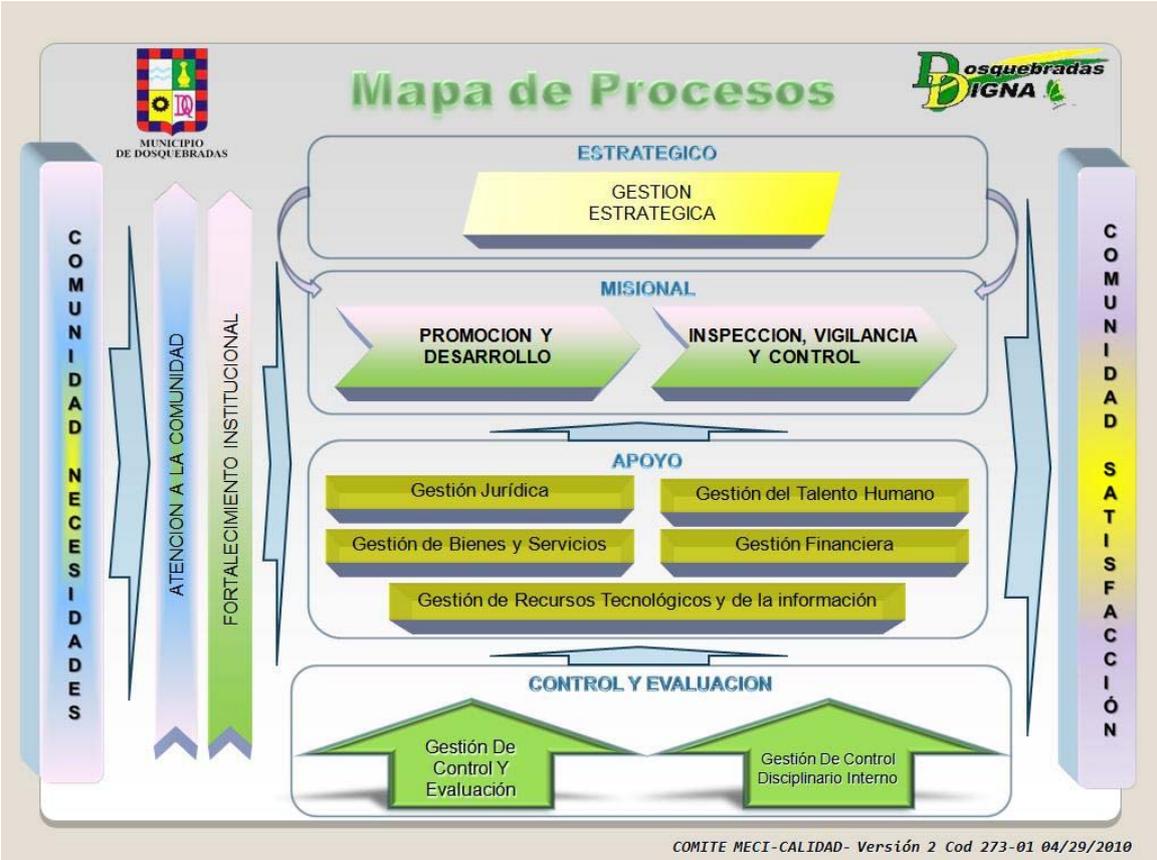


Figura 2. Mapa de procesos

## **5. Justificación del eje de intervención**

Al realizarse el diagnóstico, se encontró que en la Asesoría de Prensa y Comunicaciones no tiene establecido ningún proceso de estandarización para las labores que se llevan a cabo diariamente, entendiendo esta, como la actividad que establece disposiciones para uso común y repetido, encaminadas al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado. Sin embargo, se evidencia el compromiso de todos los funcionarios adscritos a esta dependencia en cuanto al interés de aportar para la creación de una estandarización de los procesos, lo cual garantiza el buen funcionamiento.

Se debe tener presente que solo con unas políticas claras y definidas sobre la producción, canales, flujo de la información y control se puede garantizar la calidad de la información, la oportunidad en la respuesta y la eficiencia y eficacia de la gestión Administrativa. Por esta razón la Alcaldía de Dosquebradas y en especial la Asesoría de Prensa y Comunicaciones debe establecer un manual de las rutinas de producción, como respuesta a las necesidades que se están presentando, pues de esta manera se puede lograr compilar lineamientos en las comunicaciones oficiales para poder lograr agilidad y eficiencia en el desarrollo de las actividades que sustentan y en la toma de decisiones al interior de la oficina, recogiendo en forma clara y sencilla los pasos que deben seguirse para el desarrollo de las funciones relacionadas, teniendo como finalidad servir de apoyo y orientación para los funcionarios adscritos a esta dependencia.

De esta manera, un manual de rutinas de producción, es necesario en la Asesoría de Prensa y Comunicaciones, pues sirve de unidad, brindando las herramientas velando por llevar a cabo las actividades y tareas de organización que incluye selección, depuración, diseminación, control, distribución, almacenaje, recuperación, clasificación, ordenación, descripción, protección por su carácter confidencial, conservación y difusión de la documentación.

En ese sentido, la presente práctica se centra en identificar y conocer cuáles son las rutinas de producción que se llevan a cabo en la Asesoría de Prensa y Comunicaciones de la

Alcaldía de Dosquebradas, con el fin de lograr la fluidez de la información y la comunicación entre las diferentes dependencias y públicos que hacen uso de ella. Así mismo, la Alcaldía de Dosquebradas adelanta un proceso de modernización y el buen gobierno, mediante la creación de espacios de reconocimiento e integración sociedad civil – gobierno y la utilización de canales comunicación pública desde y hacia la comunidad, amplios y eficaces que permitan a la ciudadanía el acceso a una información clara, oportuna, suficiente y veraz de lo público.

Al respecto, es necesaria la construcción de un instrumento de ayuda conceptual para adaptarse al proceso de comunicación y a la coyuntura de la entidad. El itinerario demarcado por la ruta crítica aporta un orden de prioridades temáticas y unos enfoques políticos para abordar esas prioridades.

Así mismo, las ideas reguladoras se convierten en la guía para seleccionar, producir y articular un discurso coherente y que se refleje en cada una de las piezas, medios y formatos. De alguna manera buscan establecer ciertas normas o valores o ideales que guían la acción de la comunicación.

## **6. Objetivos**

### *6.1 Objetivo general*

Prestar apoyo como periodista en la Asesoría de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía de Dosquebradas y desarrollar un manual que contenga las rutinas de producción de los diferentes medios y canales que se utiliza para la divulgación de la información que se genera desde cada una de las dependencias adscritas a la Administración Municipal.

### *6.2 Objetivos específicos*

- Contactar permanentemente a los medios de comunicación a través de boletines periódicos para la divulgación de la información que se genera en la Alcaldía de Dosquebradas.
- Acompañar y apoyar a la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones en el cubrimiento de eventos y actividades propias de la Alcaldía de Dosquebradas, mediante el cubrimiento fotográfico y desarrollo de textos informativos.
- Realizar un ejercicio de observación directa para identificar las rutinas de producción que se realizan en la parte audiovisual, gráfica, sonora y periodística.
- Desarrollar un manual que presente cada una de las actividades y tareas que se realizan en la Asesoría de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía de Dosquebradas, como soporte escrito para quienes laboran o laborarán en esta dependencia.

**7. Cronograma de actividades planeadas**

ACTIVIDADES	TAREAS	FECHA	RESULTADO
Boletines de prensa	Recopilar, registrar y cubrir información de las diferentes Asesorías, Secretarías de Despacho e Institutos Descentralizados de la Alcaldía de Dosquebradas	Enero – Junio	30 Boletines
Acompañamiento periodístico	Registrar fotográficamente la información requerida por la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones	Enero – Junio	20 Cubrimientos
Redacción periodística	Redactar notas de prensa, artículos e informes periodísticos para prensa y televisión	Enero – Junio	30 Notas e Informes Periodísticos
Protocolo	Acompañar a las Asesorías, Secretarías de Despacho e Institutos Descentralizados a actividades inherentes de su objetivo misional	Enero – Junio	10 eventos

**Tabla 2.** *Plan de Acción*

## **8. Presentación de resultados**

### 8.1 Boletines de prensa

El boletín de prensa que se realiza desde la Asesoría de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía de Dosquebradas se ha asumido como una práctica de comunicación externa que permite mantener enterados a los diferentes medios de comunicación sobre el acontecer de la Administración Municipal.

Estos boletines tienen un formato establecido de manera formal, conforme a las directrices trazadas en el Sistema de Gestión de Calidad, a fin de lograr un mejoramiento permanente y continuo en la imagen institucional.

Durante la práctica profesional se realizaron aproximadamente 30 boletines de prensa, que sirven como base para que los periodistas de la región publiquen e informen sobre el acontecer de la Administración Municipal. Así mismo, se recopila la información de las dependencias para elaborar diariamente boletines que contengan de forma clara cada una de las ejecutorias, proyectos y programas que se realizan.

### 8.2 Acompañamiento periodístico

Durante la práctica se realizaron aproximadamente 20 cubrimientos fotográficos que sirven como registro visual de las actividades y eventos de la Administración Municipal para su posterior publicación en las carteleras y así mantener actualizada la página web con respecto a las noticias y a la publicación de la gaceta municipal, en un archivo que reposa en la Asesoría de Prensa y Comunicaciones.

En este registro fotográfico se conserva la memoria histórica del acontecer de la Administración Municipal, importante para evidenciar cada una de las actividades y tareas que se realizan diariamente.

Igualmente, este acompañamiento permitió elaborar textos que fueron publicados en los canales y medios propios como carteleras, informes de gestión y revistas.

### 8.3 Observación directa

La observación directa al equipo de periodistas de la Asesoría de Prensa y Comunicaciones se pudo determinar varias actividades que se realizan, entre los cuales se destacan la producción de mensajes y sus diversos canales de difusión como:

- *Boletines de prensa:* se envían vía internet aproximadamente a 1500 correos electrónicos, entre periodistas, medios de comunicación, empresarios y ciudadanos del común para generar un mayor impacto y difusión del mensaje. Así mismo, se publica en la página web [www.dosquebradas.gov.co](http://www.dosquebradas.gov.co), para que toda persona que consulte la página esta informada sobre el acontecer de la Administración Municipal. Andrea del Pilar Mueses Cardona es la persona encargada de recopilar los boletines que se realizan diariamente por parte del equipo de periodistas, en los cuales están asignadas fuentes específicas. (**Anexo A**)
- *Informativo:* Se cuenta con un espacio de media hora en los canales de Telecafé y CNC, donde se transmite el Informativo *7 Días Dosquebradas*, donde se hace un resumen semanal de las ejecutorias, proyectos y programas que se están llevando a cabo en la Alcaldía. Angélica María Raigoza Restrepo, es la encargada de coordinar el informativo. De igual forma, los periodistas hacen los respectivos cubrimientos para la difusión de la información. (**Anexo B**)
- *Protocolo:* Este se realiza con el apoyo de dos profesionales en la rama, donde están encargados de realizar desde la asesoría hasta la promoción de los eventos externos que realiza la Administración Municipal. Jairo Antonio Franco Herrera y Jorge Hernán Idárraga Henao son los encargados de que los asistentes, desde periodistas hasta invitados especiales.

### **Conclusiones**

Realizar la práctica profesional en la Asesoría de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía de Dosquebradas permite al futuro egresado de la Universidad Católica Popular del Risaralda, encontrarse con la realidad de que la administración pública construye mensajes de gran circulación e influencia para los diferentes actores de la sociedad que hacen uso de ella.

Ahondar en los procesos internos que se llevan a cabo en la Asesoría de Prensa y Comunicaciones permite que el estudiante ponga en práctica los conocimientos adquiridos además sea nutrido por un equipo de profesionales de la rama de la comunicación, para el buen desempeño de las actividades y tareas emprendidas en esta dependencia.

El contacto permanente con los medios de comunicación permite al futuro profesional de Comunicación Social – Periodismo conocer de cerca cómo es el acontecer cotidiano de esta profesión.

Acompañar a la Asesoría de Prensa y Comunicaciones en el cubrimiento de eventos permitió en el estudiante tener autonomía y asumir responsabilidades inherentes al logro de los objetivos institucionales.

La implementación de un Manual de Rutinas de Producción hace que los procesos que se dan al interior de la Asesoría de Prensa y Comunicaciones, sean sistematizados y además tener un control de las actividades y tareas que se llevan allí.

### **Recomendaciones**

A la Universidad Católica Popular del Risaralda y en especial al Departamento de Prácticas Profesionales, realizar los respectivos empalmes con la Asesoría de Prensa y Comunicaciones para que se de continuidad o mejoramiento a las propuestas realizadas por el estudiante anterior.

Se recomienda a la Alcaldía de Dosquebradas seguir brindando estos escenarios de aprendizaje para los futuros profesionales de la región, debido a que ellos son los responsables directos en la construcción de una mejor sociedad.

A la Asesoría de Prensa y Comunicaciones se recomienda la utilización de este Manual de Rutinas de Producción para mejorar la productividad de las labores y tareas que se realizan diariamente en la oficina.

Finalmente, se deben hacer talleres de las experiencias exitosas realizadas en las diferentes prácticas, para abrir el panorama de los futuros profesionales.

### Referencias

- Constitución Política de Colombia. Edición virtual. Recuperado el 25 de marzo de 2010, de [www.banrep.gov.co](http://www.banrep.gov.co)
- Plan de Desarrollo 2008 – 2011 “Para una Dosquebradas Digna”
- Manual de calidad. Recuperado el 16 de abril de 2010, de [www.dosquebradas.gov.co/utilidades](http://www.dosquebradas.gov.co/utilidades)
- Monografía de Dosquebradas
- Características del Modelo general de comunicación pública. Fuente: JARAMILLO, Juan Camilo, RINCÓN, Omar y LONDOÑO, Adriana. “La comunicación pública”

## Anexos

*Anexo A. Boletín de prensa*

# SECRETARÍA DE PLANEACIÓN RESPONDE A INFORME DE GESTIÓN PRESENTADO POR CAMACOL RISARALDA

**Dosquebradas, 11 de junio de 2010.** Factores como el desempleo, las pocas ventas inmobiliarias en el exterior y la reducción de las remesas han influido en la caída de la construcción en el país, la región y en especial en el área metropolitana, afirmó José Jaime Torres Moreno, Secretario de Planeación, ante el informe de gestión presentado por el Gerente de Camacol, en el Concejo Municipal.

“Si bien el fenómeno de la caída de la construcción es considerable en Dosquebradas según el informe de Camacol, también es cierto que éste se presenta en general para el Área Metropolitana. Por ejemplo, en Pereira hubo reducción en la construcción al pasar de 800.000 a 396.000 metros cuadrados en cuanto a la actividad edificadora, si se compara con los 150.000 metros cuadrados, guardando las proporciones, con Dosquebradas. Es un fenómeno que se presenta no sólo en el Municipio sino en la región e incluso en todo el país”, sostuvo el funcionario.

Y agregó que “la Administración Municipal trabaja desde la Secretaría de Planeación para que estos procedimientos se den dentro de un marco jurídico y evitando que los constructores asuman altos costos como las cuantiosas pólizas que existían, trámite que fue eliminado. Por ejemplo, hoy por hoy cualquier ciudadano o constructor se puede acercar a la Secretaría de Planeación y encuentra publicado y definido cómo es el trámite para obtener las licencias de intervención del espacio público”, dijo Torres Moreno.

“Cabe resaltar, que los suelos de expansión están definidos hace más de 10 años y que su desarrollo no sólo es un esfuerzo del Municipio de Dosquebradas sino que cualquier persona puede desarrollarlo, dentro de los parámetros establecidos por la ley. Sobre el incumplimiento del Municipio con la Carder, según Camacol, debemos comentar que esto es un problema de vieja data, por lo cual la Administración Municipal ha venido realizando acciones y gestiones necesarias para el desarrollo de la ciudad como es el ingreso al Plan Departamental de Aguas, pues hay que entender que el Municipio no cuenta con todos los recursos para su implementación, debido a que es necesario el financiamiento del Gobierno Nacional, como cualquier otro Municipio o ciudad del país”, expresó Torres Moreno.

“La falta de visión comercial por parte de Serviciudad para reclutar nuevos usuarios, como afirma Camacol, es importante resaltar como después de muchos períodos de presentar pérdidas, esta empresa hoy por hoy ha generado utilidades, circunstancia que le ha permitido acometer ambiciosos programas de restitución de redes nuevas incluyendo expansión, generando nuevos usuarios, como el del sector de Los Reyes, la zona de la Troncal de Occidente, los diseños de los colectores Frayles y la conformación del comité de nuevos usuarios liderada desde allí, muestra los avances y el tono empresarial que se le está dando a la empresa”.

Así mismo, existen importantes zonas del Municipio que cuentan con diseños definitivos de colectores y además definido con diseños el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado que va unida a la recuperación de malla vial en más de 24.000 metros cuadrados, la construcción de 7 puentes vehiculares, definición vial en planos del Municipio, acciones que brindan mejorar las condiciones de inversión a propios y extraños, concluyó Torres Moreno.

Anexo B. Registro fotográfico

## PACTO DE PAZ EN GUADUALITO



*Anexo C. Distribución de fuentes y monitoreo a medios de comunicación*

<b>Dependencia</b>	<b>Periodista</b>
Serviciudad Aguas Dosquebradas	ANGÉLICA RAIGOZA RESTREPO
Secretaría de Salud Desarrollo Económico, Turismo y Competitividad Instituto de Desarrollo Municipal IDM Dirección Administrativa y Control Interno	ANDREA MUESES CARDONA
Secretaría de Educación, Cultura, Deporte y Recreación	LUIS FERNANDO CARDONA G.
Secretaría de Hacienda Secretaría de Tránsito y Movilidad Obras Públicas Secretaría de Desarrollo Social y Político	JAIRO ANTONIO FRANCO
Secretaría de Planeación Secretaría de Gobierno Bomberos	SEBASTIÁN JIMÉNEZ
Despacho Asesoría Privada Asesoría Jurídica	OCTAVIO CARDONA GONZALEZ

La siguiente es la distribución de medios a monitorear por parte de los periodistas de la Asesoría de Prensa y Comunicaciones ALCALDIA DOSQUEBRADAS

<b>Medio</b>	<b>Periodista</b>
Caracol Radio (Básica) Ecos 1360	Sebastián Jiménez
RCN (Básica) Dosquebradas Estéreo	Jairo Antonio Franco
Colmundo La Cariñosa	Angélica Raigoza Octavio Cardona González
Telecafé Noticias Oxígeno (Caracol)	Andrea Mueses Cardona Andrea Mueses Cardona
Une	Sebastián Jiménez
CNC Antena de Los Andes	Felipe López Luis Enrique Méndez Laverde