

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA ENFOCADA A LA APLICACIÓN MOVIL Y WEB  
“LA VIRGINIA DIGITAL” DE LA ALCALDIA DE LA VIRGINIA RISARALDA

LICET OSPINA CAMPO  
MARTHA ISABEL BAQUERO VELEZ

ESPECIALIZACIÓN EN BRANDING Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES  
MANIZALES  
2019

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA ENFOCADA A LA APLICACIÓN MOVIL Y WEB  
“LA VIRGINIA DIGITAL” DE LA ALCALDIA DE LA VIRGINIA RISARALDA

LICET OSPINA CAMPO  
MARTHA ISABEL BAQUERO VELEZ

TRABAJO DE GRADO

ESPECIALIZACIÓN EN BRANDING Y COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES  
MANIZALES  
2019

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>6</b>
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
<b>Justificación.....</b>	<b>7</b>
<b>Generalidades Aplicación Móvil y Web La Virginia Digital .....</b>	<b>10</b>
Servicios APP .....	11
<b>Planteamiento Investigación de Comunicación.....</b>	<b>12</b>
Públicos de Comunicación.....	12
Objetivos de Comunicación .....	13
Estrategias de Comunicación .....	13
Acciones y Tácticas de Comunicación .....	14
Programación de la Comunicación .....	16
Ejecución de la Comunicación.....	16
<b>Evaluación del Plan de Comunicaciones.....</b>	<b>18</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>19</b>

## INTRODUCCIÓN

En el mundo se están produciendo una serie de cambios en la manera en que operan los Estados y en su responsabilidad frente a la sociedad, lo cual ha exigido que la búsqueda de la eficiencia, eficacia, visibilidad y publicidad, sigan siendo un gran imperativo, no solo en temas asociados con la gestión interna de las entidades, sino en la solución de problemas relacionados con el desempleo, la pobreza, la salud, el medio ambiente, y en general, todos aquellos asociados con la actividad estatal y la satisfacción de necesidades y mejora en la calidad de vida de los ciudadanos.

Del mismo modo, el rol de los ciudadanos también ha venido transformándose, las formas de expresión son diversas y se basan en mecanismos más directos y más poderosos, la mayoría apoyados en el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC.

Los constantes avances tecnológicos que se vienen dando a nivel global y que cada vez se masifican más en todos los rincones del planeta, hacen que las comunidades y sus ciudadanos cada vez demanden más todo tipo de servicios virtuales. Es un deber de todas organizaciones gubernamentales estar al nivel de esta demanda e incluso generar innovaciones que permitan que las personas se sientan cada vez más cerca de sus gobernantes y funcionarios públicos.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta que, con algunos de los alcances de la presente contratación, se da cumplimiento en un porcentaje significativo para la comunidad del municipio a la *LEY 962 DE 2005, "por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"*.

La Alcaldía de la Virginia – Risaralda, actualmente con la administración del Alcalde Javier Ocampo López 2016 – 2019, es un municipio del departamento de Risaralda, se

encuentra localizado al occidente de la ciudad de Pereira y hace parte del Área Metropolitana de Centro Occidente, junto a Dosquebradas.

La Dirección TIC hace parte de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad, la cual tiene dentro sus funciones, establecer metodologías y estrategias nuevas para la articulación de la ciudadanía con la administración a través de la implementación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y es por esto que se pretende desarrollar una aplicación web y móvil llamada “La Virginia Digital”.

En este sentido, el siguiente plan de comunicaciones presentado como trabajo de grado en la Especialización en Branding y Comunicación Estratégica, tiene como propósito crear una estrategia de promoción, difusión y apropiación de la aplicación, para que alcance su mayor aplicabilidad y buen uso, fortaleciendo los canales de información e interacción con la ciudadanía de todas las actividades y ejecutorias de la administración municipal.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

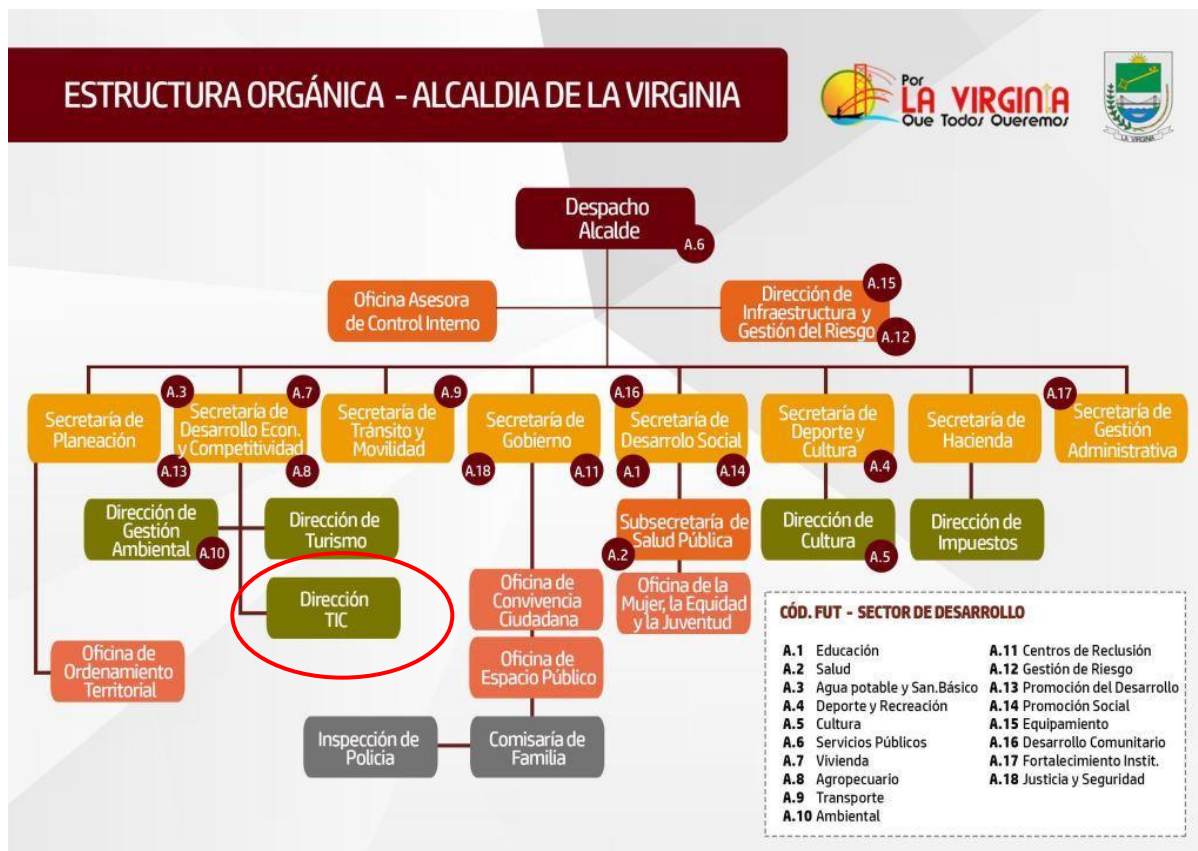
Implementar el plan de comunicaciones enfocado a la promoción, difusión y apropiación de la aplicación móvil y web “La Virginia Digital” de Alcaldía municipal de La Virginia Risaralda.

### **Objetivos Específicos**

1. Fortalecer los procesos de comunicación al interior de los despachos de la administración del municipio de La Virginia para promover y hacer efectivos y funcionales los servicios ofrecidos por la aplicación “La Virginia Digital”.
2. Potencializar y mejorar las herramientas de comunicación para hacerlas más efectivas al momento de socializar y divulgar la aplicación “La Virginia Digital”.
3. Potencializar, a través de campañas de comunicación agresivas y bien dirigidas, las actividades para una efectiva adopción y correcta utilización de la aplicación “La Virginia Digital”.
4. Ejecutar el plan de comunicaciones de la aplicación “La Virginia Digital”.

## JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con el organigrama de la administración municipal, así se encuentra establecida la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones actualmente:



La Alcaldía Municipal a través de su plan de desarrollo “*Por La Virginia que todos queremos*”, plantea diferentes actividades articuladas con las dependencias de acuerdo a su estructura orgánica, en donde a través de la atención al ciudadano de manera asistencial se brinda información necesaria o la requerida por la comunidad de los diferentes programas, proyectos y actividades que se desarrollan; de igual manera, se muestra la información en diferentes canales oficiales de comunicación masiva como son: pagina web, redes sociales y emisora local.

Sin embargo, se pudo identificar que la ciudadanía no ha adoptado los medios mencionados como oficiales para ser informados y acceder a los servicios de la administración, haciendo que los procesos de atención a la comunidad sean deficientes respecto a las expectativas de los solicitantes, presentando algunos inconvenientes, debido a los horarios establecidos, las propias ocupaciones del cargo, e imprevistos que deben sortear los directivos y secretarios de despacho a la hora de atender las inquietudes y solicitudes de la ciudadanía en los espacios de la alcaldía municipal.

En este sentido, la Dirección TIC busca mejorar este proceso de atención mediante un diagnóstico donde se logre identificar qué otros servicios adicionales puede brindar una solución integral que logre beneficiar a una población significativa con una implementación y promoción exitosa.

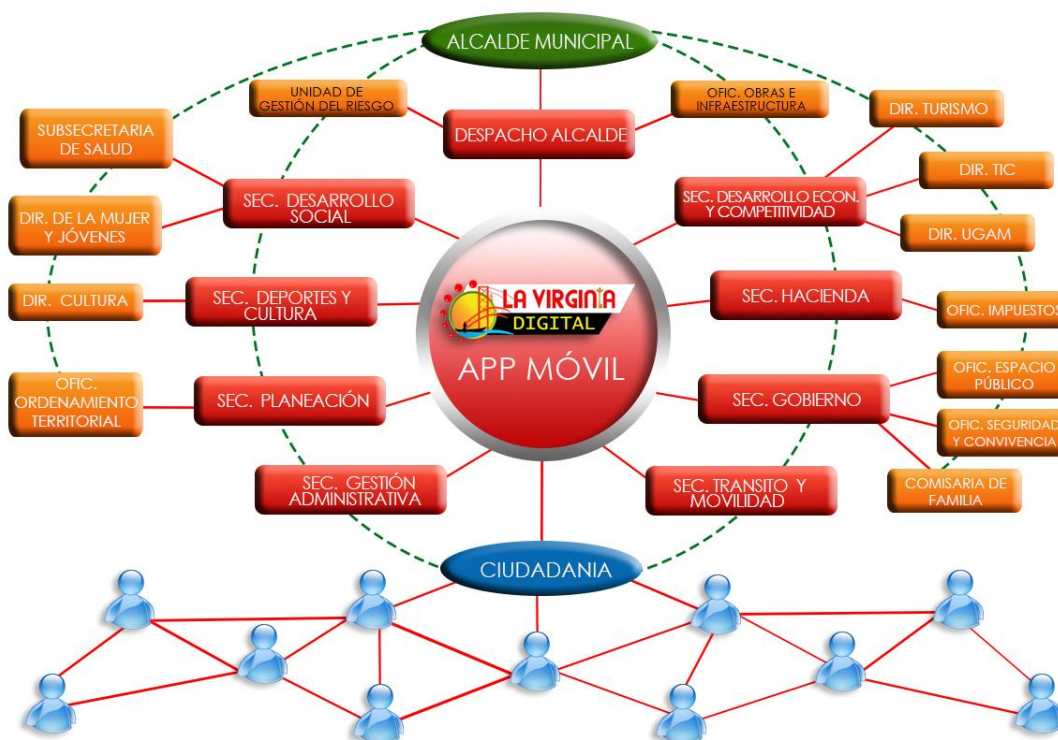
En este sentido los funcionarios deberán reorientar sus dinámicas administrativas y asumir, la utilización de herramientas tecnológicas como respuesta a las sinergias digitales respecto a las maneras de comunicación y acceso a la información en tiempo real que demanda la ciudadanía, por lo que cada secretaria deberá enfocarse en mejorar los canales de comunicación y redundar en la calidad de vida de las personas, la cual hace parte fundamental del deber ser de las administraciones no sólo locales, sino también a nivel nacional.

Por lo anteriormente expuesto se toma como referencia el Plan de Comunicación Corporativo de Paul Capriotti Peri (2009), entendiendo y asumiendo que:

*“El Plan de Comunicación Corporativa representa el proceso de planificación general de toda la actividad comunicativa de la organización, que permita transmitir el Perfil de Identidad Corporativa de la entidad y que colabore en el logro de los objetivos finales de la misma. Toda la actividad de Comunicación Corporativa requiere de un trabajo serio y responsable, organizado y planificado paso a paso, partiendo de la investigación de la comunicación, pasando por la planificación adecuada de sus estrategias y tácticas, hasta*

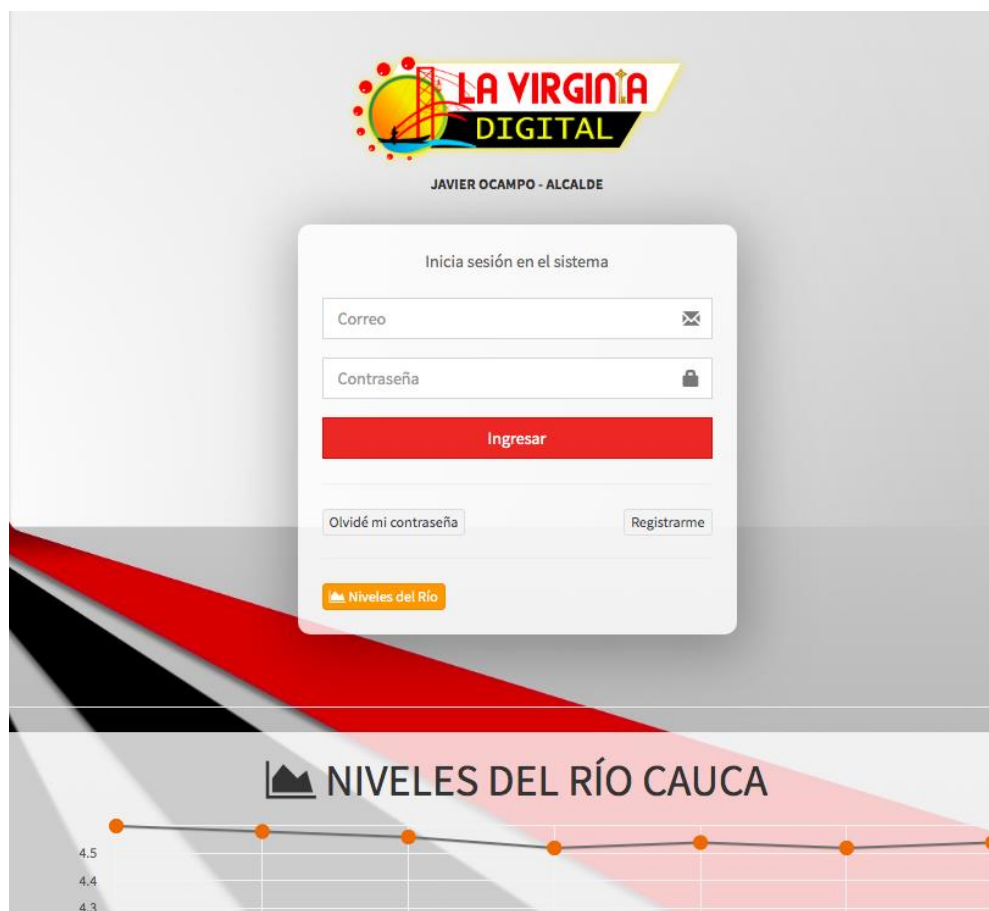


*la aplicación y evaluación de las acciones. Esto permitirá un efecto sinérgico de todos los mensajes y medios de la organización de forma clara y coherente.” (p.231).*



De cara al modelo comunicación de Capiotti, encontramos la estructura comunicacional que la Administración Municipal de la Virginia tiene respecto a la ciudadanía, en donde toda la responsabilidad y el deber de propender por los procesos informativos es de la administración, aun cuando por las dinámicas político-administrativas se sobre entienda y asuma que su identidad es clara, fuerte y diferenciada. La necesidad real es la de comunicar correctamente sus lineamientos y hacer que los mensajes sean acertados y puedan conservar su finalidad a través de los diferentes medios empleados para informar, por lo que se hizo necesario ampliar la oferta informativa y de servicios de atención al ciudadano valiéndose de una nueva herramienta tecnológica como los es una App.

## GENERALIDADES APLICACIÓN MÓVIL Y WEB LA VIRGINIA DIGITAL



La APP “La Virginia Digital” es una aplicación de software para dispositivos móviles, implementada como una estrategia por la Alcaldía Municipal del municipio de La Virginia Risaralda, con el objetivo de brindar una serie de servicios e interconectividad con la comunidad, permitiendo el mejoramiento de la gestión administrativa a través del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

## **Servicios APP**

**Gestión Administrativa:** Este servicio tiene relación con toda la programación y agenda de actividades que cada secretaria puede mostrar a través de la APP para conocimiento de la Comunidad del municipio, así mismo, proyectos y programas de interés como espacio de acceso a la información pública y transparencia administrativa.

**Gestor de Agenda:** Se trata de un módulo que permitirá a los ciudadanos realizar la solicitud de citas a través de la web con los diferentes funcionarios directivos de la administración municipal. Los funcionarios, tendrán acceso a un panel de gestión que les permitirá atender las solicitudes, pero además les proporcionará la gestión de toda su agenda, tanto personal, institucional y pública o comunitaria.

**Modulo de consulta y generación de facturas de Impuesto de Industria y Comercio:** Se trata de un módulo que permite que los ciudadanos registrados en la plataforma puedan consultar y generar en PDF su factura de impuestos de industria y comercio, con el fin de evitar su desplazamiento al centro administrativo para la consulta de valores que pueden ser entregados por vía electrónica.

**Nivel del Rio:** Para este servicio, la administración cuenta con un equipo profesional de gestión del riesgo, el cual tiene un conteo diario sobre el nivel del rio Cauca, el cual le permitirá a la comunidad conocer de manera oficial y actualizada a través de la APP, cuando éste se encuentre en riesgo de desbordamiento y así crear una alerta preventiva.

**Directorio Turístico:** En la APP móvil la ciudadanía y turistas interesados también podrán conocer toda la oferta de sitios turísticos del municipios, restaurantes y hoteles y sitios de entretenimiento, a través del directorio turístico que estará actualizado.

**Link:** <http://www.lavirginiadigital.gov.co/mpu/login.php>

## PLANTEAMIENTO INVESTIGACIÓN DE COMUNICACIÓN

Una vez analizados los procesos de comunicación de la administración Municipal de la Virginia Risaralda, se puede determinar que estos deben dar respuesta a la obligación y necesidad de fortalecer los sistemas de información y atención al ciudadano del municipio como uno de los principios fundamentales de los entes públicos colombianos.

Razón por la cual se hace necesario dejar en claro que ante una audiencia que corresponde necesariamente a sus ciudadanos (32.280 habitantes), este plan se enfrenta al reto de una creciente fragmentación poblacional y al aislamiento de algunos públicos por las dinámicas naturales que componen la sociedad civil y aquellas que residen en el analfabetismo digital.

Es así como el interés de la administración municipal es el de brindar una herramienta de gestión de comunicación que permita mayor oportunidad de acceso y cercanía de sus ciudadanos desde la comodidad de sus teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles. Pero también la de optimizar desde sus despachos su recurso humano y los programas que estos lideran para divulgar y socializar la *Aplicación móvil y web “la Virginia digital”*.

### Públicos de Comunicación

<b>Medios de Comunicación</b>	- Emisora Local - Redes Sociales - Pagina Web
<b>Ciudadanía</b>	- Organizaciones de base (Juntas de Acción Comunal, Veedurías, Asociaciones) - Instituciones Educativas - Centros Hospitalarios - Centros Geriátricos - Centros Religiosos - Ciudadanía en General
<b>Autoridades</b>	- Alcalde - Concejo Municipal

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secretarios de Despacho</li> <li>- Cuerpo de Bomberos</li> <li>- Comando de Policía</li> <li>-Institucionalidad Municipal</li> </ul>
<b>Gremios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agremiación de Areneros</li> <li>- Zona Franca</li> <li>- Ingenio Risaralda</li> <li>- Asociaciones de comerciantes</li> <li>- Lideres del sector turístico (hoteles, restaurantes, transporte especial, etc)</li> </ul>

### Objetivos de Comunicación

1. Fortalecer los procesos de comunicación al interior de los despachos de la administración del municipio de La Virginia para promover y hacer efectivos y funcionales los servicios ofrecidos por la aplicación “La Virginia Digital”.
2. Potencializar y mejorar las herramientas de comunicación para hacerlas más efectivas al momento de socializar y divulgar la aplicación “La Virginia Digital”.
3. Potencializar, a través de campañas de comunicación agresivas y bien dirigidas, las actividades para una efectiva adopción y correcta utilización de la aplicación “La Virginia Digital”.
4. Ejecutar el plan de comunicaciones de la aplicación “La Virginia Digital”.

### Estrategias de Comunicación

<b>Herramientas de Comunicación</b>			
Pagina Web Dinámica y actualizada	Aplicación con apariencia y lenguaje amigable	Creación unificada de mensajes claves para utilizar en todas las publicaciones y presentaciones de socialización de la Aplicación	Socialización de la aplicación móvil y web “La Virginia Digital” con los públicos identificados

## Acciones y Tácticas de Comunicación

Tácticas Online	
1	Realizar una revisión general de las herramientas online y del proceso de publicación de la información en página web y redes sociales.
2	Posicionamiento de la página web en Google para que aparezca de primeras.
3	Creación de capsulas online sobre los servicios a los que se puede acceder desde la aplicación "La Virginia Digital"
4	Publicación de Videos Tutoriales para la instalación de la aplicación en teléfonos inteligentes y tabletas.
5	Promoción y divulgación de videos vivenciales con usuarios satisfechos con el acceso a los servicios que oferta la aplicación móvil y web "La Virginia Digital"

Tácticas con Medios	
1	Alianza con la emisora local para promover el uso de los servicios ofertados en la aplicación móvil y web "La Virginia Digital"
2	Alianza con <b>El Diario</b> para promover el uso de los servicios ofertados en la aplicación móvil y web "La Virginia Digital"
3	Resumen semanal de noticias frente a los resultados de la utilización aplicación móvil y web "La Virginia Digital"
4	Creación de un grupo Whatsapp para resolver dudas e inquietudes respecto de la utilización aplicación móvil y web "La Virginia Digital"
5	Capacitación a Periodistas

Tácticas con gremios y autoridades			
Mapeo de los gremios y empresarios del Municipio y del área de influencia directa.	Solicitud de espacio a los presidentes de gremios para fijar pieza comunicativa promocional de la aplicación.	Reuniones informativas con los miembros de cada gremio y autoridades para contarles sobre los beneficios de la aplicación y acceso a los servicios de la administración municipal a través de esta y establecer	Expedir resolución para el cumplimiento de ejecución y adopción de la aplicación móvil y web "La Virginia Digital" en cada uno de los despachos.

		compromisos para su divulgación.	
--	--	----------------------------------	--

Tácticas con Ciudadanos	
1	Instalación de rompe tráfico en los 8 puntos digitales-zonas wifi con que cuenta el municipio de la Virginia con pieza comunicativa con información de servicios e instructivo de descarga de la aplicación móvil y web con información de servicios e instructivo de descarga de la aplicación móvil y web “La Virginia Digital”.
2	Socializar y capacitar a la comunidad estudiantil conformada por 5 instituciones educativas (5700 Estudiantes), para que estos sean multiplicadores con sus familiares y conocidos.
3	Instalar Rompe tráfico y/o afiches con la pieza comunicativa con información de servicios e instructivo de descarga de la aplicación móvil y web “La Virginia Digital” en Biblioteca Municipal, IPS, Estadio Abel Osorio, Zona Rosa, Parque Central, Iglesias y lugares del comercio con mayor afluencia en el municipio.
4	Incluir dentro de los contenidos del programa de alfabetización digital la socialización y capacitación para la utilización de la aplicación móvil y web con información de servicios e instructivo de descarga de la aplicación móvil y web “La Virginia Digital”.
5	Incluir en los apartes del recibo de servicios públicos municipales información para descargar la aplicación.

Para el caso del municipio de la Virginia debe tenerse en cuenta que por su naturaleza nos valdremos de su capacidad instalada, y de los programas comprendidos en cada uno de sus despachos y de acuerdo plan de desarrollo. Por tanto, el plan de comunicaciones de la aplicación móvil y web se plantea como una herramienta que sirva según las necesidades de gestión de información y comunicación específicamente con los servicios que listaremos a continuación, ya que el municipio no cuenta con líneas de atención al usuario y un sistema integrado de conmutador que redirecciones las inquietudes y necesidades de sus ciudadanos, por lo que se establecen según las necesidades recurrentes de información los siguientes:

1. Descarga de Factura Impuesto Predial
2. Consulta de Directorio Turístico del Municipio
3. Consultar inventario del municipio
4. Agendar citas con las distintas secretarías adscritas al municipio

## 5. Recibir notificaciones del nivel de aguas del Rio Cauca

Ante la limitación presupuestal y destinación de rubros con que cuenta la administración, se propone entonces la gestionar las relaciones con los medios locales de comunicación, organización de eventos de socialización en todos los entes públicos, comunicación en internet, publicidad convencional, comunicación interna y, publicaciones y folletos informativos. Todo liderado por la operación operativa de las TIC.

### Programación de la Comunicación

Cronograma Ejecución Plan de Comunicaciones						
Acciones	Mes 1	Mes2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Tácticas Online	x		x		x	x
Tácticas con Medios		x		x		x
Tácticas Con Gremios y Autoridades	x		x		x	
Tácticas Con Ciudadanos						
Herramientas de Comunicación						

*Las tácticas con ciudadanos y las Herramientas de Comunicación son acciones transversales que requieren de un proceso de construcción y ejecución permanente a razón de la necesidad de afianzar la adopción e implementación de la APP.*

### Ejecución de la Comunicación

#### *Herramientas de Comunicación y Tácticas Online*

- Pagina Web Existente (Pendiente Actualización)
- Puesta en Operación de App
- Crear un banco de palabras claves para etiquetas mejor cada publicación.
- Desarrollo de Calendario de Contenidos mes a mes
- Alistamiento de Pieza Comunicativa e infografía para la publicación en Volantes, Rompe tráfico y afiches Promocionales.
- Alistamiento de Piezas Comunicativa para publicación en medios digitales y presentaciones y videos para lo socialización con los diferentes públicos.



### *Tácticas con Medios*

- Programación de parrillas en radio local /Cuña radial de promoción
- Participación en espacio radial (Resumen Semanal de Noticias) para socializar resultados, avances y dificultades
- Creación de Grupo Whatsapp con Líderes de la Aplicación (administradores de despachos, Cuerpo de Bomberos y Líderes Turísticos) para resolver y atender inquietudes de la ciudadanía respecto a la utilización de la App
- Establecer Agenda para socializar App con Periodistas del Municipio y Área Metropolitana

### *Tácticas con Gremios y Autoridades*

- Creación de directorio de acuerdo a la relevancia e incidencia para procesos de socialización de la App
- Concertación de espacios de Reunión para socializar App en cada una de las agremiaciones identificadas y aprovechar para recibir retroalimentación del proceso.
- concertación de jornada socialización, sensibilización y capacitación a secretarios de despacho y auxiliares administrativos para la correcta adopción y administración de los servicios de agenda.
- Gestionar la publicación de resolución con el Alcalde del municipio y garantizar la puesta en marcha de compromisos.

### *Tácticas con Ciudadanos*

- Establecer Reunión con directivos de Centros educativos para determinar cronograma de socialización y capacitación a quienes lo requieran.
- Realizar Mapeo del Municipio para la ubicación de Afiches promocionales, entrega de volantes en sitios de alta afluencia de público
- Enviar Contenidos a la Empresa Municipal de Servicios Públicos para la inclusión de la información correspondiente a la promoción de la App
- Instalar Rompe tráfico en los puntos digitales - zonas wifi y ubicar un facilitador en jornadas que se identifiquen de alta afluencia de público para asesorar e incentivar la descarga y uso correcto de la App.

## EVALUACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES

Entendiendo que en este punto se encontrara la valoración de todas las acciones propuestas y ejecutadas en el plan de comunicaciones se establecen las siguientes como fuentes de verificación de impactos respecto a cifras registradas antes de la puesta en marcha de dicho plan:

- ✓ Instalaciones Registradas en la Playstore
- ✓ Número de Visitas Pagina Web
- ✓ Numero de Citas agentadas por cada uno de los despachos
- ✓ Numero de Socializaciones
- ✓ Número de Piezas comunicativas instaladas y entregadas
- ✓ Número de Publicaciones compartidas
- ✓ Disminución de vistas presenciales de ciudadanos a los despachos y alcaldía
- ✓ Mejoramiento de la comunicación entre los ciudadanos y la administración municipal
- ✓ Adopción de lineamientos aportados tras las respuestas e información suministrada

## BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo 012 de 2016 - Plan de desarrollo “Por La Virginia que todos queremos”
- LEY 962 DE 2005
- <http://www.lavirginiadigital.gov.co>
- Paul Capriotti Peri (2009) Branding Corporativo. Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa.
- Castells, Manuel. (2009). Comunicación y Poder. Madrid: Editorial Alianza.