

Plan Estratégico de Comunicaciones
Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios-
USPEC
2019

Tabla de contenido

1. Introducción
2. Contexto de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios.
 - 2.1. Creación de la Entidad
 - 2.2. Misión
 - 2.3. Visión
3. Objetivo del Grupo de Prensa de la USPEC
4. Diagnóstico de comunicaciones
5. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES –PEC-
 - 5.1. Objetivo General-PEC
 - 5.2. Objetivos específicos-PEC
 - 5.3. Principios del PEC
 - 5.4. Comunicaciónn Interna
 - 5.4.1. Objetivo General
 - 5.4.2. Objetivos específicos
 - 5.4.3. Grupos de Interés
 - 5.4.5. Canales
 - 5.4.6. Instrumentos, productos y actividades
 - 5.5. Comunicaciónn Externa
 - 5.5.1. Objetivo General
 - 5.5.2. Objetivos Especificos
 - 5.5.3. Grupos de Interés
 - 5.5.4. Canales
 - 5.5.5. Instrumentos, productos y actividades

1. Introducción

El presente Plan Estratégico de Comunicaciones -PEC, se construye teniendo en cuenta las políticas que orientan a la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios, es decir, lo que concierne a: su misión, visión, objetivos, y en general todo lo que involucre su razón de existir, como entidad adscrita al Ministerio de Justicia y del Derecho y como actor fundamental en el proceso de resocialización de las personas privadas de la libertad.

2. Contexto de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios-USPEC

2.1. Creación de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios:

Para garantizar el respeto a la dignidad humana; el ejercicio de los derechos fundamentales y el bienestar de la población privada de la libertad en los establecimientos de reclusión, el Gobierno Nacional, a través del decreto 4150 del 3 de noviembre de 2011, creó la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios, una entidad especializada que en consonancia con las funciones del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC, se concentra en la gestión y operación para el suministro de bienes y la prestación de servicios para esta población.

Tal como lo señala el artículo 4 del mismo decreto, la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios – USPEC, tiene como objeto gestionar y operar el suministro de bienes y la prestación de los servicios y la infraestructura, y brindar el apoyo logístico y administrativo requeridos para el adecuado funcionamiento de los servicios penitenciarios y carcelarios a cargo del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC.

Posteriormente la Ley 1709 del 20 de enero de 2014, en su artículo 7 modificó el artículo 15 de la Ley 65 de 1993 determinando que el Sistema Nacional Penitenciario y Carcelario está integrado por el Ministerio de Justicia y del Derecho; el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) y la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios (USPEC), como, adscritos al Ministerio de Justicia y del Derecho con personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa; por todos los centros de reclusión que funcionan en el país; por la Escuela Penitenciaria Nacional; por el Ministerio de Salud y Protección Social; por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y por las demás entidades públicas que ejerzan funciones relacionadas con el sistema.

Con la puesta en funcionamiento de esta nueva ley la Unidad se denomina Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios (USPEC).

2.2. Misión:

Somos la Entidad pública que facilita las condiciones físicas, espacios seguros y medios adecuados para la protección de los derechos y resocialización de las personas privadas de la libertad, con dignidad, oportunidad y calidad, considerando a las familias, colaboradores del INPEC y las particularidades del territorio nacional, contribuyendo a la garantía de los derechos humanos y a la realización de los valores y principios del Estado Social de Derecho.

2.3. Visión:

En 2022 seremos una entidad confiable, sostenible y reconocida por los ciudadanos, por suministrar los bienes y servicios necesarios para el ejercicio de los derechos humanos de las personas privadas de la libertad; con un talento humano y una organización con capacidades técnicas y tecnológicas innovadoras y transparentes.

3. Objetivo del Grupo de Prensa de la USPEC:

El Grupo de Prensa de la Unidad se encarga de la divulgación y difusión de la información de los ejes misionales de la Entidad, así como la gestión general y de cada una de sus respectivas áreas misionales. Lo anterior, de manera estratégica, oportuna, coherente y bajo el pilar de la transparencia, en aras de lograr un mejor posicionamiento dentro del sistema penitenciario y carcelario, en el sector justicia, en el Gobierno de Colombia y frente a nuestros grupos de interés internos y externos.

4. Diagnóstico de comunicaciones:

Problemas evidenciados	Causas de los problemas	Soluciones Generales
-Desconocimiento de la Entidad y su misionalidad, por parte de los medios nacionales y regionales, y de otros actores.	-Poco acercamiento a los ciudadanos y a los medios.	-Acercamiento con los grupos de interés, en un marco de transparencia, y a través de la publicación constante de información relacionada a la gestión.
-Carencia de legitimidad	-Desconocimiento del sistema penitenciario y carcelario por parte de la ciudadanía y de los medios de comunicación.	-Difusión del funcionamiento del sistema penitenciario y carcelario.
-Baja reputación	-Desconocimiento externo sobre las inflexibilidades a las que se enfrenta la USPEC, como lo constituyen los Establecimientos Carcelarios de primera generación, entre otros.	-Difusión del 'Plan de Transformación y Humanización del Sistema Penitenciaria y Carcelaria', y todo lo que implique su avance.

5. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

5.1. Objetivo general:

- Evidenciar a través de nuestros diferentes canales de comunicación internos y externos, la gestión y logros de la Unidad y sus respectivas áreas misionales, de manera estratégica, oportuna, coherente y bajo el pilar de la transparencia.

5.2. Objetivos específicos:

- Mejorar el concepto que tienen nuestros grupos de interés y la ciudadanía en general sobre la Unidad.
- Difundir a cabalidad y en todos los canales, el 'Plan de Transformación y Humanización del Sistema Carcelario' (y sus avances), el cual se constituye como la hoja de ruta que recoge las acciones y estrategias que darán un gran cambio positivo al sistema penitenciario y carcelario.
- Incrementar el sentido de pertenencia en nuestros colaboradores.

5.3. Principios fundamentales del Plan Estratégico de Comunicaciones:

- Transparencia
- Coherencia
- Oportunidad
- Estrategia

5.4. COMUNICACIÓN INTERNA

5.4.1. Objetivo general:

Informar y divulgar por medio de los canales internos los resultados de la gestión institucional, así como las estrategias que cumplan con la misión, visión, y objetivos de la entidad, con el fin de mejorar la imagen de la Entidad frente a los colaboradores y sindicatos.

5.4.2. Objetivos específicos:

- Mejorar el clima laboral entre los colaboradores, por medio de la difusión de información positiva y de sentido de pertenencia.
- Generar conocimiento interno sobre los procesos de la entidad.

5.4.3. Grupos de Interés:

-Colaboradores: funcionarios de planta administrativa y contratistas.

-Sindicatos: asociaciones de trabajadores de la USPEC. Se identifican cuatro grupos: SINALPEC, SINTRAUSPEC, SINTRAPEC y SINSISPECAR.

5.4.5. Canales:

- ⇒ **Pantallas socializadoras:** elementos de impacto visual, a través de los que se exhiben contenidos y piezas comunicacionales sobre la gestión de la Unidad, de manera gráfica, llamativa y con textos breves, que sean de lectura rápida y de interés general.
- ⇒ **Correo electrónico:** servicio de red que garantiza una comunicación ágil y eficaz, entre la Dirección General (Grupo de Comunicaciones) y los colaboradores de la Entidad. Es importante resaltar que el correo electrónico a través del cual se publica toda la información relacionada a la comunicación interna es prensa@uspec.gov.co
- ⇒ **Página web:** documento de tipo electrónico que contiene información digital de textos, imágenes, videos y audios, a través de los cuales se evidencian todos los procesos institucionales y las últimas noticias. Es el medio más consultado por los grupos de interés, por lo que puede aseverarse que es la 'tarjeta de presentación' de la USPEC. En ella reposan todos los contenidos fundamentales que permiten evidenciar la gestión de la Entidad, su razón de ser, su organigrama, entre otros.

5.4.6. Herramientas, productos y actividades:

- ⇒ **Boletín Interno:** comunicado que informa sobre la cultura organizacional y las líneas estratégicas de la Dirección General.
- ⇒ **Circulares:** comunicación emitida por parte de la Dirección General, o una oficina de la USPEC en particular, en aras de transmitir instrucciones y decisiones a los colaboradores.
- ⇒ **Piezas y diagramaciones:** diseño editorial que organiza textos y avisos con imágenes, de manera didáctica, para una mejor comprensión y recordación.

- ⇒ **Infografías:** diagramación de textos de manera resumida, acompañado de cifras clave e imágenes.
- ⇒ **Campañas institucionales:** actividades creativas realizadas en un determinado lapso y de manera constante, con el fin de difundir y posicionar información de la entidad a nivel interno.
- ⇒ **Concursos internos:** competición entre los colaboradores en aras de mejorar el clima organizacional, el sentido de pertenencia y el conocimiento sobre nuestra institución. Un ejemplo de ello lo constituye en **concurso de redes sociales**, una dinámica en la cual los funcionarios de la USPEC compiten interactuando con el Facebook y Twitter institucional.
- ⇒ **Cubrimiento de eventos:** acompañamiento periodístico a eventos realizados por la USPEC, o que conciernen a la entidad. Se realiza registro fotográfico, se gestionan entrevistas de la Dirección con medios -en caso de requerirse-, y se publica la información a través de nuestros canales internos.
- ⇒ **Piezas audiovisuales:** producción de videoclips que evidencien la gestión y logros de la USPEC.
 - **‘Gestión USPEC’:** resumen audiovisual sobre las noticias más trascendentales de la USPEC cada mes.
 - **‘La USPEC con los privados de la libertad’:** cápsulas de índole social, en donde se muestra el lado más humano del sistema penitenciario y carcelario, a través de historias de privados de la libertad.
 - **‘La USPEC informa’:** cápsula de corta duración, en la que se contarán avances positivos y logros de la entidad, en avances en obras de mejora y mantenimiento, y generación de cupos, y prestación de los servicios de salud y alimentación.
- ⇒ **Encuesta Grupo de comunicaciones:** serie de preguntas que se realiza a los colaboradores de la USPEC, con relación a los procesos comunicacionales de la Unidad. Se realizarán dos encuestas al año, distribuidas semestralmente.

Instrumentos, actividades y productos.	Canales y/o modalidad	Indicadores (anual)
Boletín interno	Correo electrónico y pantallas socializadoras	100+
Circulares	Correo electrónico y pantallas socializadoras.	Por necesidad
Piezas y diagramaciones	Correo electrónico y pantallas socializadoras.	Por necesidad
Infografías	Correo electrónico y pantallas socializadoras.	Por necesidad
Campañas internas	Correo electrónico y pantallas socializadoras.	12
Concursos Internos	Correo electrónico y pantallas socializadoras.	4
Cubrimiento de eventos	Correo electrónico y pantallas socializadoras.	Por necesidad
Piezas audiovisuales	Correo electrónico y pantallas socializadoras.	50
Encuestas	Correo electrónico	2

5.5. Comunicación Externa

5.5.1. Objetivo general:

Informar y divulgar por medio de los canales externos, los resultados de la gestión institucional, así como las estrategias y campañas comunicativas que cumplan con la misión, visión, y objetivos de la entidad, con el fin de mejorar la imagen institucional frente a nuestros grupos de interés externos.

5.5.2. Objetivos específicos:

-Mejorar la relación de la USPEC con sus grupos de interés externos.

-Generar conocimiento externo sobre los procesos y logros de la entidad.

5.5.3. Grupos de Interés:

- ⇒ **Población privada de la libertad:** se constituye como el grupo de interés prioritario, en cuanto los servicios y dotaciones que realiza la Unidad en los Establecimientos del Orden Nacional-ERON- benefician directamente y de primera mano a este grupo poblacional.
- ⇒ **Familiares de la población privada de la libertad:** individuos involucrados directamente con la población privada de la libertad, es uno de los grupos más atentos a las condiciones de vida de los mencionados.
- ⇒ **Ciudadanía:** todos los colombianos, quienes tienen pleno derecho a conocer a cabalidad el funcionamiento y la gestión del Gobierno y sus entidades.
- ⇒ **Organismos de Control:** estamentos del Estado que controlan el buen funcionamiento de las instituciones públicas, como la Contraloría General de la República, y la Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación.
- ⇒ **ONG y fundaciones:** organizaciones no gubernamentales, que realizan actividades sociales; entidades sin ánimo de lucro, que trabajan en pro de las personas privadas de la libertad.
- ⇒ **Sindicatos del sistema penitenciario y carcelario:** Más de 90 organizaciones en todo el sistema.
- ⇒ **Medios de comunicación:** herramientas que transmiten información a través de cualquier canal: prensa escrita, internet, televisión, radio, entre otros.
- ⇒ **Rama Judicial:** es la encargada de administrar la justicia en el Estado colombiano y de hacer efectivos los derechos, obligaciones, garantías y libertades consagradas en la Constitución Política y las leyes.

5.5.4. Canales

- ⇒ **Página web:** documento de tipo electrónico que contiene información digital de textos, imágenes, videos y audios, a través de los cuales se evidencian todos los procesos institucionales y las últimas noticias. Es el medio más consultado por los grupos de interés, por lo que puede aseverarse que es la 'tarjeta de presentación' de la USPEC. En ella reposan todos los contenidos fundamentales que permiten evidenciar la gestión de la Entidad, su razón de ser, su organigrama, entre otros.
- ⇒ **Redes sociales:** Plataforma de comunicación gratuita y bidireccional utilizada para difundir y compartir información institucional de forma breve y ágil. La USPEC tiene cuentas en Facebook y Twitter.

⇒ **Mailing:** Envío masivo de información a bases de datos de grupos de interés como: medios de comunicación.

5.5.5. Instrumentos, actividades y productos

⇒ **Informe de monitoreo de medios:** informe de las publicaciones concernientes que realizan los medios en relación la USPEC. Se clasifican de acuerdo con el alcance geográfico, su calificación (positiva/negativo).

⇒ **Boletines de prensa:** Comunicación escrita, concisa, oficial y autorizada, dirigida a los medios de comunicación, para informarles sobre temas concernientes a la gestión de la Unidad.

⇒ **Revista digital 'Gestión USPEC':** insumo escrito a través del cual se compilan y difunden las noticias más trascendentales de la USPEC, mes a mes.

⇒ **Columna Dirección General:** comunicación escrita por la Directora de la Unidad, en la que exponen temas coyunturales de la Entidad o del sistema penitenciario y carcelario, así como los logros y avances en la gestión. De esta manera se logra un acercamiento con todos los grupos de interés.

⇒ **Cartilla Digital del Sistema Penitenciario y Carcelario:** resumen didáctico que pretende explicar de manera detallada el funcionamiento del sistema penitenciario, las funciones de las entidades que lo involucran y las inflexibilidades que se presentan en algunos procesos, en aras de que especialmente los medios de comunicación tengan pleno conocimiento del tema.

⇒ **Campañas:** actividades creativas con el fin de difundir y posicionar información de la entidad; se realizan a través de piezas gráficas, mensajes de impacto, hashtags, 'tweets', entre otras, y serán movilizadas en todas nuestras redes sociales.

⇒ **Piezas audiovisuales:**

- **'Gestión USPEC:** resumen audiovisual sobre las noticias más trascendentales de la USPEC cada mes.

- **'La USPEC con los privados de la libertad':** ccápsulas de índole social, en donde se muestra el lado más humano del sistema penitenciario y carcelario, a través de historias de privados de la libertad.

- **'La USPEC construye':** cápsula de corta duración, en la que se contarán avances positivos y logros de la entidad, en avances en obras de mejora y mantenimiento, y generación de cupos, y prestación de los servicios de salud y alimentación.

⇒ **Cuñas radiales:** audios noticiosos y de gestión de la Unidad, que rotarán en las emisoras de los Establecimientos Carcelarios; esto, en aras de tener un acercamiento con los privados de la libertad.

⇒ **Entrevistas:** declaraciones de la Dirección o dependencias de la USPEC, especialmente con el fin de difundir logros y gestión institucional, en diferentes medios: prensa escrita, radio y televisión.

⇒ **Talleres con medios:** De acuerdo a la necesidad, se sostendrán reuniones estratégicas con los medios de comunicación, con el propósito de darles a conocer la gestión de la USPEC y otros temas pertinentes, así como para generar un clima de confianza con este grupo de interés.

Instrumentos, actividades y productos.	Canales y/o modalidad	Indicadores (anual)
Informe de monitoreo de medios	Socialización en el Comité Directivo.	12
Boletines de prensa y comunicados	Página web, redes sociales y Mailing.	100
Infografías	Página web y redes sociales.	Por necesidad
Columna Dirección General	Página web, redes sociales y Mailing.	6
Revista mensual 'Gestión USPEC'	Página web, redes sociales y Mailing.	12
Cartilla Digital del sistema penitenciario y la USPEC	Página web, redes sociales y Mailing.	1
Campañas propias	Página web y redes sociales.	12
Campañas Construyendo País	Página web y redes sociales.	44
Piezas audiovisuales: - 'Gestión USPEC' - 'La USPEC con los privados de la libertad' - 'La USPEC construye'	Página web y redes sociales.	50
Cuñas radiales	Emisoras de los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional	12

Entrevistas radiales	Emisoras institucionales y comerciales.	12
Talleres con medios	Presenciales, en las instalaciones de la USPEC.	De acuerdo a necesidad

5.6. Mensajes sombrilla e institucionales

Las publicaciones y comunicados que emite la USPEC, responden a los objetivos, misión y visión de la Unidad, así como a políticas editoriales de Gobierno, y del Ministerio de Justicia y del Derecho.

Mensajes Generales

“Seguiremos facilitando las condiciones físicas, espacios seguros y medios adecuados para la protección de los derechos de las personas privadas de la libertad, con dignidad, oportunidad y calidad”

"En la USPEC todas nuestras acciones están guiadas por los tres pilares del Gobierno: **legalidad, emprendimiento y equidad**"

"Hasta 2022 esta será la administración que más cupos carcelarios dejará construidos en la historia de la USPEC"

"Esta no es solamente una Unidad que gestiona y opera servicios, bajo esta administración la Entidad tendrá siempre presente el componente humanitario en cada actuar"

"Somos conscientes de que la USPEC es un actor fundamental en ese camino que tiene como meta la resocialización de las personas privadas de la libertad"

“En la USPEC seguimos trabajando por la calidad de vida de la población privada de la libertad”.

“En la USPEC seguiremos trabajando por quienes necesitan otra oportunidad”.

Mensajes áreas misionales

Infraestructura

“Con este logro, la USPEC continúa dando cumplimiento a uno de sus ejes misionales: la construcción y mantenimiento de la infraestructura para garantizar condiciones dignas de habitabilidad a los privados de la libertad”

“Ya son más de 100 establecimientos en los que la USPEC ha ejecutado obras de mejora y mantenimiento, con el propósito de generar condiciones de vida dignas de quienes han perdido su libertad”

Alimentación

“La USPEC continuará garantizando las condiciones higiénico-sanitarias y la calidad nutricional en la prestación del servicio de alimentación”

Salud

“La USPEC continúa dando respuesta a las necesidades de salud de la población privada de la libertad, en aras de dar garantía a sus derechos humanos”

Bienes

“La USPEC seguirá suministrando bienes y entregando dotaciones a los Establecimientos de Reclusión del Orden Nacional, con el fin de asegurar su buen funcionamiento en todos los ámbitos”