



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA MUNICIPAL

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N° 477-2021-MPC/GM

Callao, 17 AGO. 2021

VISTO:

El Informe N° 716-2021-MPC/GGA-GP, del 21 de julio de 2021, de la Gerencia de Personal, el Memorando N° 120-2021-MPC/GGPPIDI-GDI, del 27 de julio de 2021, de la Gerencia General de Desarrollo Institucional, dependiente de la Gerencia General de Planeamiento, Presupuesto Inversiones y Desarrollo Institucional, el Informe N° 2021-2021-MPC-GGAJC, del 02 de agosto de 2021, de la Gerencia General de Asesoría Jurídica y Conciliación y el Informe N° 021-2021-MPC/GGPPIDI-GDI, del 12 de agosto de 2021; referente a la solicitud de aprobación del Plan de Comunicación Interna de la Municipalidad Provincial del Callao del 2021 y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Perú acota que las municipalidades provinciales y distritales son órganos de Gobierno Local, tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

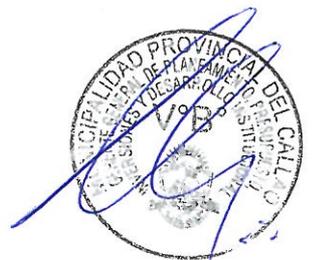
Que, de conformidad con lo establecido en el artículo II del Título preliminar de la Ley N° 27972- "Ley orgánica de Municipalidades", señala que "los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativa y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico.

Que, el artículo 70 de la Ordenanza Municipal N° 019-2018 que aprobó el Texto Único Ordenado del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial del Callao, establece que la Gerencia de Personal es la unidad orgánica encargada de desarrollar las acciones propias del Sistema de Personal así como gerencia el potencial humano de la Municipalidad Provincial del Callao.

Que, la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH "Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las Entidades Públicas" aprobada con la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR/PE, tiene como objetivo presentar la definición de los procesos y productos esperados dentro del ámbito de acción de las Oficinas de Recursos Humanos en el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, con la finalidad que las entidades públicas conozcan la operatividad de los mismos.

Que, asimismo, en el numeral 6,1.7 de la mencionada directiva, el Subsistema gestión de relaciones humanas y sociales, es el que comprende las relaciones que se establecen entre la organización y sus servidores civiles en torno a las políticas y prácticas de personal y comprende cinco procesos:

- Relaciones laborales individuales y colectivas
- Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)
- Bienestar Social
- Cultura y Clima Organizacional
- Comunicación Interna



Que, el proceso denominado Comunicación Interna, es aquel mediante el cual, se transmite y comparte mensajes dirigidos al servidor civil, con un contenido adecuado, que cumpla las características de integralidad y claridad, con la finalidad de general unidad de visión, propósito e interés. Comprende el diagnóstico de necesidades de comunicación, la identificación de la audiencia de interés, definición del mensaje, identificación de los medios o canales de comunicación, el periodo o momento oportuno para transmitir el mensaje, la medición de la efectividad de las acciones desarrolladas y los planes de acción de mejora del proceso.

Que, por otro lado, la "Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna" del Sistema Administrativo de Gestión de Recurso Humanos, aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE, en el numeral 2.4.2, señala: El Plan de Comunicación Interna, es el documento donde se proyectan las líneas de acción que se elaboran anticipadamente para la implementación del proceso de Comunicación Interna. El plan se puede realizar en un ciclo anual y alineado al planeamiento estratégico y operativo de la entidad; de igual forma, el numeral 2.4.3, señala: Canal de Comunicación Interna: Es el medio a través del cual se realiza el proceso de comunicación, y cada entidad puede optar por uno o más canales de comunicación que se adapten mejor a sus objetivos y posibilidades. Algunos de los canales más utilizados son: Correo electrónico, Intranet, Mural Interno, Reuniones, Revista o Boletín Informativo, Buzón de Sugerencias, Mensajes de Texto.

Que, mediante, Informe N° 716-2021-MPC/GGA-GP, del 21 de julio de 2021, la Gerencia de Personal, solicita a la Gerencia General de Planeamiento, Presupuesto, Inversiones y Desarrollo Institucional, la aprobación y validación del Plan de Comunicación Interna del 2021.

Que, con Memorando N° 120-2021-MPC/GGPPIDI-GDI, del 27 de julio de 2021, la Gerencia General de Desarrollo Institucional, dependiente de la Gerencia General de Planeamiento, Presupuesto Inversiones y Desarrollo Institucional, emite opinión técnica, manifestando que de la revisión del Plan de Comunicación Interna de la Municipalidad Provincial del Callao del año 2021, se aprecia que contiene el respectivo diagnóstico de necesidades de comunicación, la Matriz del Plan de Comunicación Interna (establecida como anexo N° 1 de la Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, que muestra las líneas de acción, el nombre de la comunicación, los objetivos, el emisor, la identificación de la audiencia de interés, el mensaje clave, el canal de comunicación, la frecuencia de transmisión del mensaje; asimismo, el referido Plan indica como se medirá de la efectividad de las acciones desarrolladas, lo cual se ha desarrollado de acuerdo a lo establecido en la mencionada Guía; asimismo, el Plan de Comunicación Interna, para su ejecución no se requiere de recursos económicos que impliquen modificaciones presupuestales por cuanto se hará efectivo mediante acciones y actividades orientadas a reforzar la gestión y articulación de las actividades de las diversas unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial del Callao; en ese sentido, opina favorablemente para la aprobación del referido Plan.

Que, a través del Informe N° 2021-2021-MPC-GGAJC, del 02 de agosto de 2021, la Gerencia General de Asesoría Jurídica y Conciliación, emite opinión favorable para continuar con el trámite de aprobación del Plan de Comunicación Interna de la Municipalidad Provincial del Callao del 2021.

Que, finalmente con Informe N° 021-2021-MPC/GGPPIDI-GDI, del 12 de agosto de 2021, se remite el proyecto de Plan de Comunicación Interna de la Municipalidad Provincial del Callao del 2021, para su aprobación.

Estando a lo expuesto, y en uso de las atribuciones delegadas a la Gerencia Municipal mediante Decreto de Alcaldía N° 009, de fecha 25 de Junio de 2001 y sus posteriores modificatorias; contando con la visación de la Gerencia de Personal, Gerencia General de Planeamiento, Presupuesto, Inversiones y Desarrollo Institucional y de la Gerencia General de Asesoría Jurídica y Conciliación.



SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR el Plan de Comunicación Interna de la Municipalidad Provincial del Callao del 2021, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: ENCARGAR a la Gerencia de Personal el cumplimiento de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR a la Gerencia de Informática, la publicación de la presente Resolución y su Anexo en el portal de la web institucional.

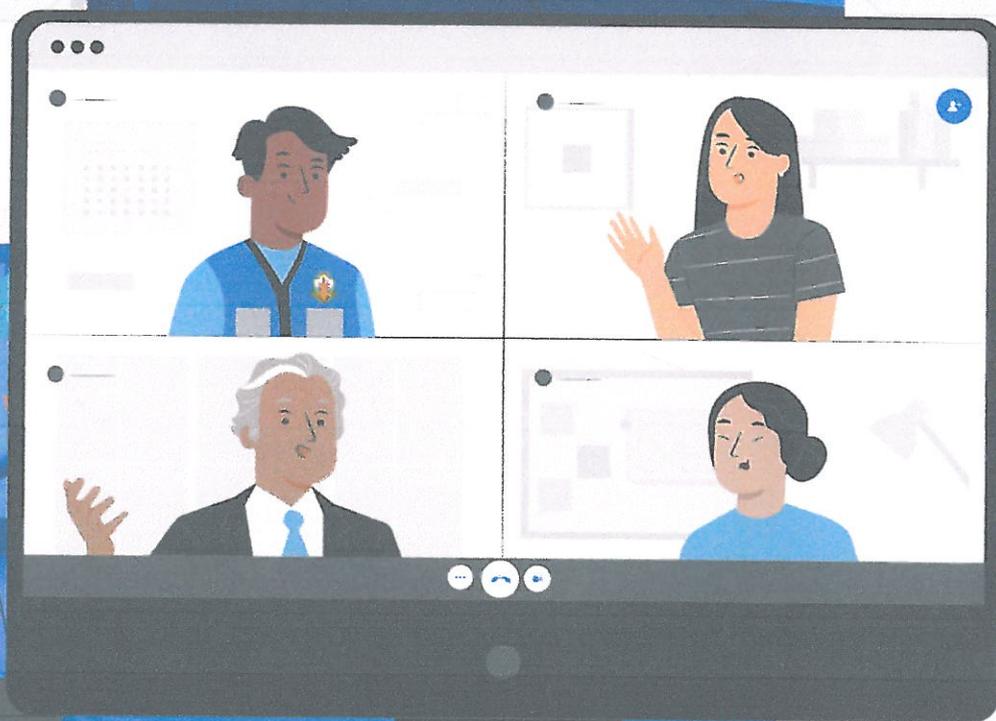
REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
GERENCIA MUNICIPAL

Heli Marrufó Fernández
GERENTE MUNICIPAL

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA 2021



MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DEL
CALLAO

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN.....	1
II. BASE LEGAL.....	2
III. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	3
3.1. Misión.....	3
3.2. Visión.....	3
3.3. Valores.....	3
3.4. Objetivos estratégicos institucionales.....	4
3.5. Estructura orgánica.....	5
3.5.1. Organigrama.....	5
IV. ASPECTOS GENERALES.....	6
4.1. Alcance.....	6
4.2. Finalidad.....	6
4.3. Articulación con los instrumentos de gestión.....	6
4.4. Objetivo general.....	7
4.5. Objetivos específicos y líneas de acción.....	7
4.6. Responsabilidades de la Gestión del Proceso.....	8
V. DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL.....	9
5.1. Análisis del PCI 2020.....	9
5.2. Análisis de Gestión de la Comunicación Interna 2020.....	11
5.3. Análisis FODA.....	21
VI. CONSIDERACIONES PREVIAS AL PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA.....	23
6.1. Uso de Lenguaje Inclusivo.....	23
6.2. Enfoque Intercultural: Lenguas originarias.....	23
6.3. Enfoque de Género.....	23
VII. PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA.....	25
7.1. Planificación.....	25
7.2. Implementación.....	26
7.3. Seguimiento.....	26

ANEXO N°1: ENCUESTA DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA 2020

ANEXO N°2: MATRIZ DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA 2021



I. PRESENTACIÓN

La Municipalidad Provincial del Callao, en adelante la "MPC", es una institución encargada de prestar servicios públicos de calidad promoviendo el desarrollo integral y sostenible en la Provincia Constitucional del Callao, a través de procesos simplificados que respondan a la generación de valor público, basados en la participación ciudadana y la transparencia.

FUENTE: Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Provincial del Callao (2018-2022).

En ese marco, la Gerencia de Personal es la unidad orgánica responsable de programar, dirigir y controlar la ejecución de las actividades relacionadas con el desarrollo y administración del potencial humano que constituye la administración municipal, dentro del marco del empleo público.

FUENTE: Municipalidad Provincial del Callao (2011). Manual de Organización y Funciones.

La MPC comprometida con promover y fortalecer la comunicación interna entre sus servidores a través del desarrollo de estrategias y actividades en los canales de comunicación en la institución; considera necesario implementar un "Plan de Comunicación Interna 2021" articulado con el Plan Estratégico Institucional (2018 – 2022) y las disposiciones que rigen el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos planteado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR).

En ese contexto, el presente "Plan de Comunicación Interna 2021" es una herramienta de gestión que establece lineamientos, estrategias y actividades de la MPC, contemplando su objetivo general, objetivos específicos y líneas de acción, responsabilidades de la gestión del proceso, análisis FODA de la comunicación interna, uso de lenguaje inclusivo, enfoque intercultural, enfoque de género y el proceso de comunicación interna; a fin de ejecutar la matriz del PCI y finalmente medir su cumplimiento y el impacto de su implementación a través de los indicadores de evaluación.



II. BASE LEGAL

- Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil y su reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 040-2014-PCM.
- Decreto Legislativo N° 1023, que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR/PE que aprueba la "Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna" del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR/PE, Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH, que aprueba las Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas.
- Reglamento Interno de los Servidores Civiles de la Municipalidad Provincial del Callao – RIS – aprobado con Resolución de Alcaldía N° 618-2018-MPC-AL con fecha 28 de junio de 2018.
- Ordenanza Municipal N°019-2018, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial del Callao.
- Acuerdo de Concejo N°003-2018, que ratifica la aprobación por Resolución de Alcaldía N°1325-2018-MPC-AL del Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Provincial del Callao (2018-2022).



III. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

3.1. Misión

"Prestar servicios públicos de calidad promoviendo el desarrollo integral y sostenible en la Provincia Constitucional del Callao, a través de procesos simplificados que respondan a la generación de valor público, basados en la participación ciudadana y la transparencia".

FUENTE: Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Provincial del Callao (2018-2022).

3.2. Visión

"Callao, centro estratégico del Pacífico Sur. Modelo de desarrollo planificado, ecoeficiente y con calidad de vida; con oportunidades de desarrollo social, cultural y económico para sus ciudadanos".

FUENTE: Portal Institucional de la Municipalidad Provincial del Callao (www.municallao.gob.pe)

3.3. Valores

- Efectividad: Desarrollar de manera eficaz y eficiente las metas trazadas por las diferentes unidades orgánicas, de acuerdo a los planes institucionales, con la finalidad de lograr todos los objetivos, haciendo uso óptimo de los recursos disponibles.
- Equidad: Efectuar acciones y políticas de interés público orientadas a brindar igualdad de oportunidades para el desarrollo humano, respetando la pluralidad de todas las personas, independientemente de la clase social, sexo, religión u otras. Buscando superar las desigualdades sociales existentes, para el logro de una sociedad justa.
- Transparencia: Accionar medidas y decisiones por parte de la Municipalidad Provincial del Callao de manera abierta, para permitir la fiscalización y escrutinio de todos los pobladores. Fortaleciendo los valores de democracia y participación.

FUENTE: Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Provincial del Callao (2018-2022).



3.4. Objetivos estratégicos institucionales

OEI.01 Promover el desarrollo urbano ordenado y sostenible en la Provincia Constitucional del Callao.

OEI.02 Mejorar los sistemas de transporte y tránsito de la Provincia Constitucional del Callao.

OEI.03 Promover la competitividad económica de la Provincia Constitucional del Callao.

OEI.04 Reducir los índices de inseguridad ciudadana en la Provincia Constitucional del Callao.

OEI.05 Fortalecer la gestión institucional.

OEI.06 Promover la gestión ambiental en la Provincia Constitucional del Callao.

OEI.07 Mejorar las condiciones para el desarrollo humano en la Provincia Constitucional del Callao.

OEI.08 Mejorar las condiciones para el desarrollo social de la población vulnerable.

OEI.09 Reducir la vulnerabilidad frente a riesgos de desastres en la Provincia Constitucional del Callao.

FUENTE: Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Provincial del Callao (2018-2022).



IV. ASPECTOS GENERALES

4.1. Alcance

El presente Plan de Desarrollo de Personas 2021 tiene alcance a todos los servidores de la Municipalidad Provincial del Callao, regulados por los regímenes del Decreto Legislativo N° 276 "Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público", el Decreto Legislativo N°1057, Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios – CAS y el personal obrero regulado por el régimen laboral del Decreto Legislativo N°728 "Ley de Productividad y Competitividad anteriormente, de acuerdo al cierre de Planilla del mes de junio de 2021, es la siguiente:

Ley 30057	D. Leg. 276	D. Leg. 728	D. Leg. 1057	Total de servidores
1	139	242	386	768

Fuente: Elaboración propia.

4.2. Finalidad

Establecer un proceso de comunicación interna estructurado y transversal que permita comunicar y recibir de forma bidireccional (ascendente y descendente) mensajes que contengan información relevante, oportuna, clara y concreta a través de canales de comunicación adecuados que generen el fortalecimiento de la cultura organizacional, el clima laboral y la retroalimentación mutua entre los servidores desde la alta dirección hasta los distintos niveles de la Municipalidad Provincial del Callao.

4.3. Articulación con los instrumentos de gestión

El Plan de Comunicación Interna se encuentra alineado al Objetivo Estratégico 5 "Fortalecer la Gestión Institucional" del Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Provincial del Callao (2018 – 2022) e interactúa con las siguientes acciones estratégicas:



Objetivo Estratégico 5: "Fortalecer la Gestión Institucional"

Acciones Estratégicas Institucionales del OE5 relacionadas con el PCI:

AEI-1. Procesos y procedimientos administrativos simplificados en la MPC.

AEI-2. Sistema de Gestión Institucional con enfoque de control interno implementado en la MPC.

AEI-5. Capacidades fortalecidas del personal MPC.

AEI-6. Estrategias de comunicación para brindar información oportuna en beneficio de la MPC.

AEI-7. Servicios de tecnología de la información y comunicación con altos estándares de calidad en beneficio de los usuarios de la MPC.

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Objetivo general

Fortalecer las relaciones humanas y sociales de los servidores, mediante la activación de los canales de comunicación interna que permita contribuir con la cultura organizacional y el clima laboral, promoviendo la motivación permanente, integración y el compromiso de los servidores con la MPC.

4.5. Objetivos específicos y líneas de acción

Objetivos Específicos	Líneas de Acción
1. Fortalecer y posicionar la imagen e identidad institucional con sus servidores.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Imagen e Identidad del servidor de la MPC. ▪ Acciones anticorrupción.
2. Motivar a los servidores para un óptimo desempeño en sus funciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Difusión del reconocimiento a servidores por resultados y desempeño laboral. ▪ Implementación de la Ley Servir.
3. Promover el acercamiento con grupos de Interés y establecer relaciones públicas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participación activa en la Gestión Institucional. ▪ Comunicación estratégica y cultura de diálogo.
4. Fortalecer la cultura organizacional y el clima laboral.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cultura organizacional y clima laboral. ▪ Cultural de Protección del Medio Ambiente. ▪ Gestión del Empleo. ▪ Plan de Bienestar Social.



5. Fortalecer los canales de comunicación interna.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover el uso de los medios de comunicación digital.
6. Contribuir a elevar la calidad de vida de los servidores.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguridad y Salud en el Trabajo.

4.6. Responsabilidades de la Gestión del Proceso

a. La Gerencia de Personal dirige y ejecuta las acciones definidas en el Plan de Comunicación Interna.

b. Los órganos o unidades orgánicas informan a la Gerencia de Personal sobre las necesidades de comunicación interna y colaboran en la ejecución de las acciones definidas.

La Gerencia Municipal fomenta el proceso de comunicación interna.



V. DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL

La Gerencia de Personal ejecutó el Plan de Comunicación Interna 2020 en la MPC, aprobado con Resolución de Gerencia Municipal N° 259-2020-MPC/GM, estructurado acorde a la "Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna" de SERVIR, aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva N°151-2017-SERVIR-PE. Por lo que, se ha realizado el registro, sistematización e interpretación vinculada con las acciones comunicacionales ejecutadas en el 2020, mediante las siguientes dimensiones analizadas:

5.1. Análisis del PCI 2020

La Gerencia de Personal ejecutó el Plan de Comunicación Interna aprobado con Resolución de Gerencia Municipal N° 259-2020-MPC/GM, estructurado acorde a la "Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna" de SERVIR, aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva N°151-2017-SERVIR-PE.

- Evaluación de Eficacia del PCI

Se medirá la eficacia del Plan de Comunicación Interna, a través del cumplimiento de las actividades comunicacionales planificadas.

N°	Nombre de la Comunicación	Ejecución
1	Fortalecimiento de la identidad chalaca.	Sí
2	La MPC como marca empleadora.	Sí
3	Misión, visión, objetivos estratégicos y valores institucionales.	Sí
4	Control Interno	Sí
5	Código de ética	Sí
6	Canal de denuncias	Sí
	Reconocimiento anual a servidores por resultados y comportamientos.	Sí



8	Reconocimiento a servidores/as cesados/as.	Sí
9	Evaluación de desempeño.	Sí
10	Sensibilización de la Ley Servir.	No
11	Beneficios de la implementación de la Ley Servir.	No
12	Concurso de Buenas Prácticas para participar en el concurso "Buenas Prácticas en la Gestión Pública" organizado por "Ciudadano al Día".	No
13	Concurso de "Buenas Prácticas en la gestión pública presentadas por Gerentes Públicos" de SERVIR.	No
14	Liderazgo y trabajo en equipo de la línea gerencial.	Sí
15	Actualización de la base legal, nueva normativa y modificatorias.	Sí
16	Implementación de una mesa de diálogo.	No
17	Buzón de sugerencias.	Sí
18	Encuesta de la cultura organizacional y el clima laboral en la Entidad.	No
19	Difusión de capacitaciones en habilidades blandas en temas como: Liderazgo, autoconocimiento, manejo de conflictos, etc.	Sí
20	Convocar a los talleres de Focus Group y feedback para evaluar el impacto de las actividades en la cultura organizacional y el clima laboral.	No
21	Gestión y uso adecuado de los periódicos murales de la Entidad.	Sí
22	Sensibilización de mecanismos de protección del medio ambiente.	Sí
23	Convenios con Organizaciones no gubernamentales.	Sí
24	Embajador de ecoeficiencia medio ambiental por área.	No
25	Inducción	Sí
26	Control de asistencia	Sí
27	Lactario	Sí
28	Promoción y prevención de la Salud	Sí
	Saludo de cumpleaños	Sí



30	Celebraciones por días festivos.	Sí
31	Difusión del correo institucional.	Sí
32	Difusión de herramientas de base de datos en línea.	Sí
33	Riesgos y cuidados en el trabajo remoto.	Sí
34	Cuidado de la salud física y mental	Sí
35	Riesgos y cuidados en el trabajo presencial.	Sí
36	Política de SST, Plan Anual de SST y Reglamento de SST.	Sí
37	Recomendaciones e información del COVID-19.	Sí
38	Medidas de prevención colectivas en las instalaciones de la MPC.	Sí
39	Canales de comunicación del MINSA.	Sí

Eficacia: $\frac{\% \text{ actividades comunicacionales ejecutadas del PCI}}{\text{N}^\circ \text{ actividades comunicacionales planificadas del PCI}}$

Eficacia: $\frac{\% \ 31}{39} = 79.94 = 80\%$

Siendo el nivel de cumplimiento de las actividades planificadas 2020 ochenta (80%) y con la visión de alcanzar el cumplimiento total de las actividades propuestas en el presente PCI 2021, se realiza un análisis FODA comunicacional, que permita identificar y desarrollar estrategias a fin de mejorar el nivel de eficacia del PCI 2021.

En ese contexto, a partir del 15 de marzo de 2020 se promulgó el estado de emergencia a causa del COVID-19, en el cual los canales de comunicación interna que requerían difusión presencial fueron omitidos para prevenir el contagio por coronavirus. A pesar de ello, se realizaron esfuerzos para potenciar la difusión de las acciones de comunicación interna mediante las herramientas informáticas, observándose un aumento del 25% en la eficacia de la Gestión de Comunicación Interna, en comparación con el año 2019, en el cual se obtuvo un indicador del 55% y en el 2020 el 80% de eficacia.



5.2. Análisis de Gestión de la Comunicación Interna 2020

La medición de la percepción de la Gestión de Comunicación Interna 2020, fue elaborada a través de una encuesta (Anexo N° 1), dirigida a una muestra estadística de servidores/as, cantidad que representa y caracteriza el total de la población de servidores/as de la MPC. A continuación, se especifica la metodología estadística usada para la selección:

Muestra representativa: Representa parte de la población objetivo (servidores/as de la MPC), los cuales fueron seleccionados mediante la "selección aleatoria simple", modalidad de muestreo más conocida y que posee mayor rigor científico, ya que los encuestados se eligieron completamente al azar entre la población total del grupo objetivo (768 servidores/as). Asimismo, a fin de obtener un tamaño de muestra estadística ideal, que defina el número de individuos encuestados, se utilizó la fórmula de cálculo para poblaciones finitas, ya que se conoce el tamaño poblacional:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Resultado de muestra representativa: 152 servidores/as. Sin embargo, se realizó el análisis comunicacional con una muestra representativa de **180 servidores/as**.

En donde:

N = tamaño de la muestra. = **765**

Z = es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos. = **90%**



p = proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio.

q = proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.

D = es el porcentaje del error de muestreo deseado. El error de muestreo es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella. = 6%

La cual considera los siguientes criterios:

1. Tamaño de la población: Una población es una colección bien definida de objetos o individuos que tienen características similares. El tamaño de la población es la cantidad total de servidores/as.

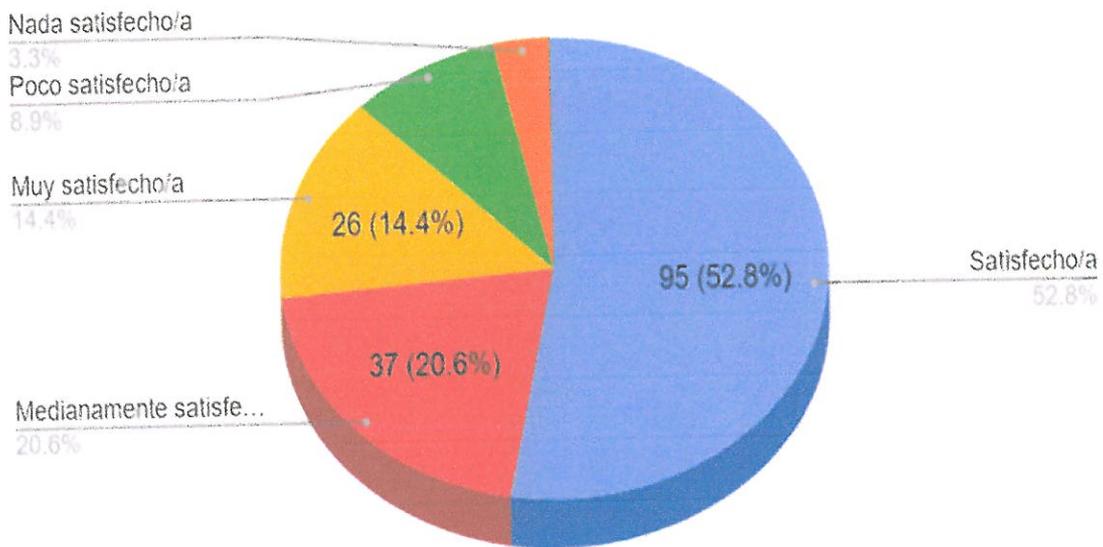
2. Margen de error (intervalo de confianza): El margen de error es una estadística que expresa la cantidad de error de muestreo aleatorio en los resultados de una encuesta, es decir, es la medida estadística del número de veces de cada 100 que se espera que los resultados se encuentren dentro de un rango específico.

3. Nivel de confianza: Un porcentaje que revela cuánta confianza puedes tener en que tu población seleccione una respuesta dentro de un rango determinado. Por ejemplo, un intervalo de confianza de 90% significa que los resultados de una acción probablemente cubrirán las expectativas el 90% de las veces.

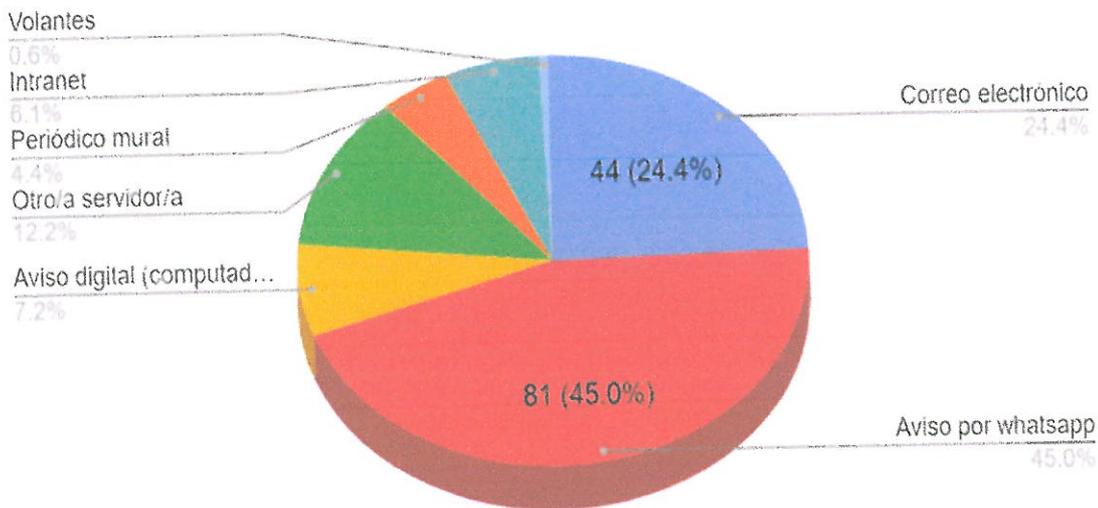
A continuación, se evidencia los siguientes resultados, que permitieron generar estrategias e incluir las sugerencias y recomendaciones de los servidores/as en el presente Plan de Comunicación Interna 2021:



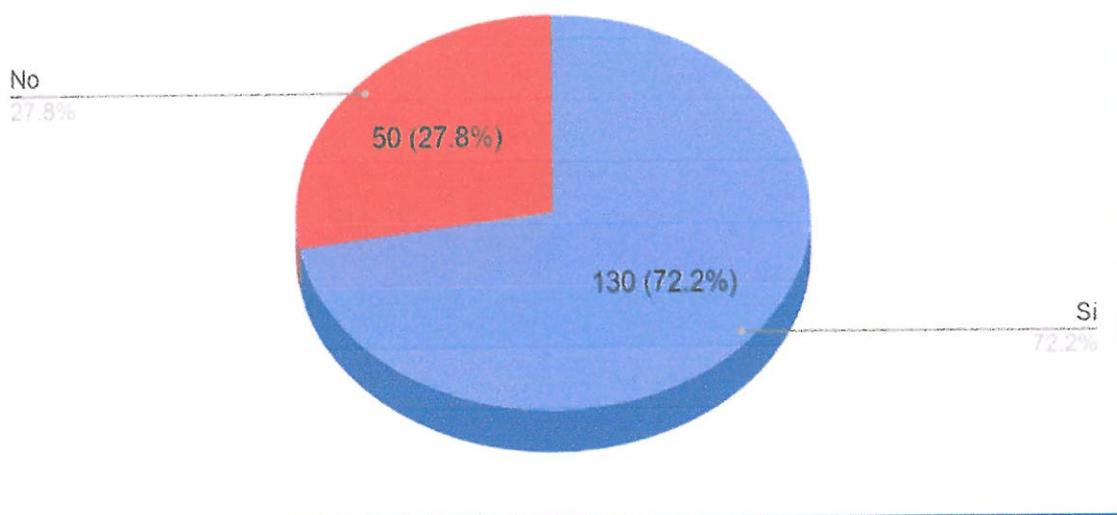
1. ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la Gestión de la Comunicación Interna en la MPC?



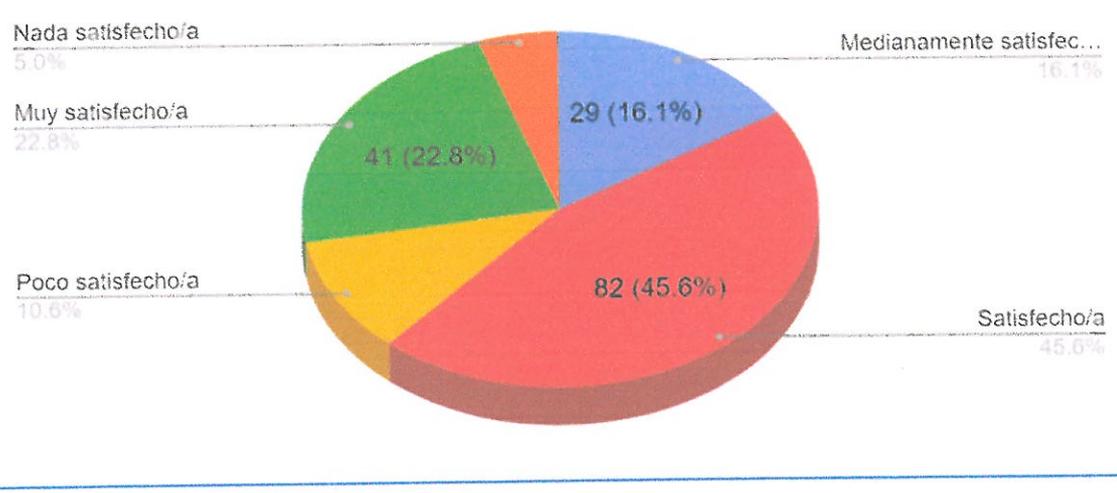
2. ¿Cómo se entera de las actividades, recomendaciones e información referente a días festivos, capacitaciones, seguridad y salud en el trabajo, entre otros?



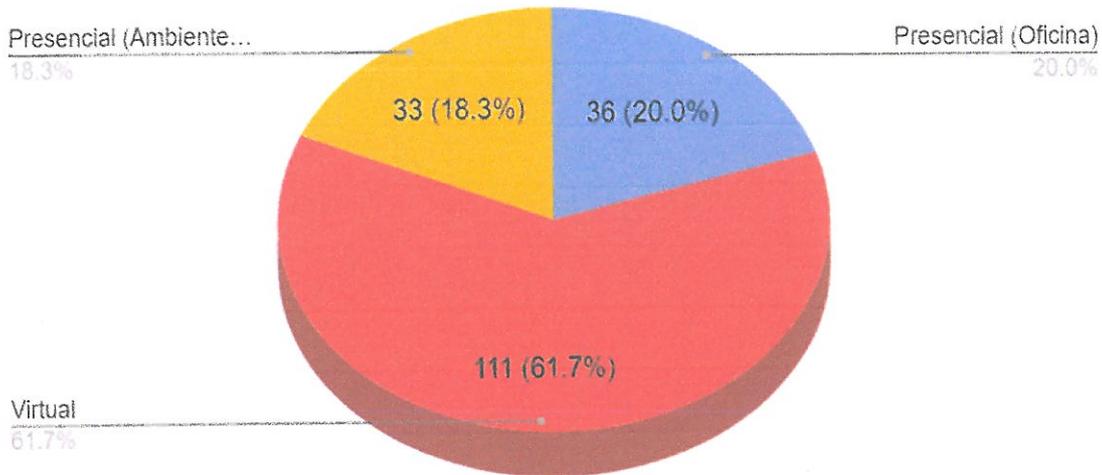
3. Respecto a las actividades y conmemoración por días festivos, capacitaciones, entre otros ¿Considera que la MPC le brinda información con suficiente anticipación?



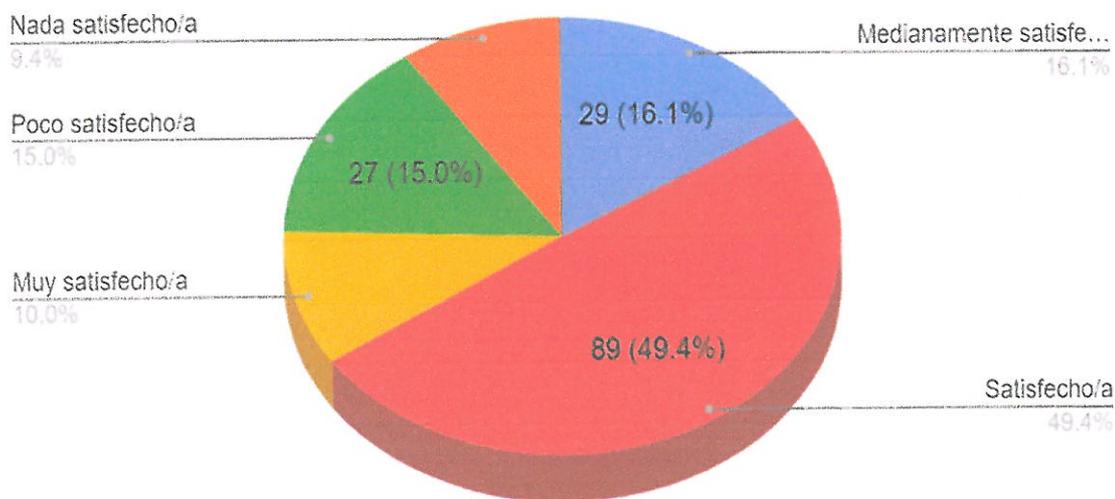
4. ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la información brindada sobre las medidas de prevención del COVID-19 en la MPC?



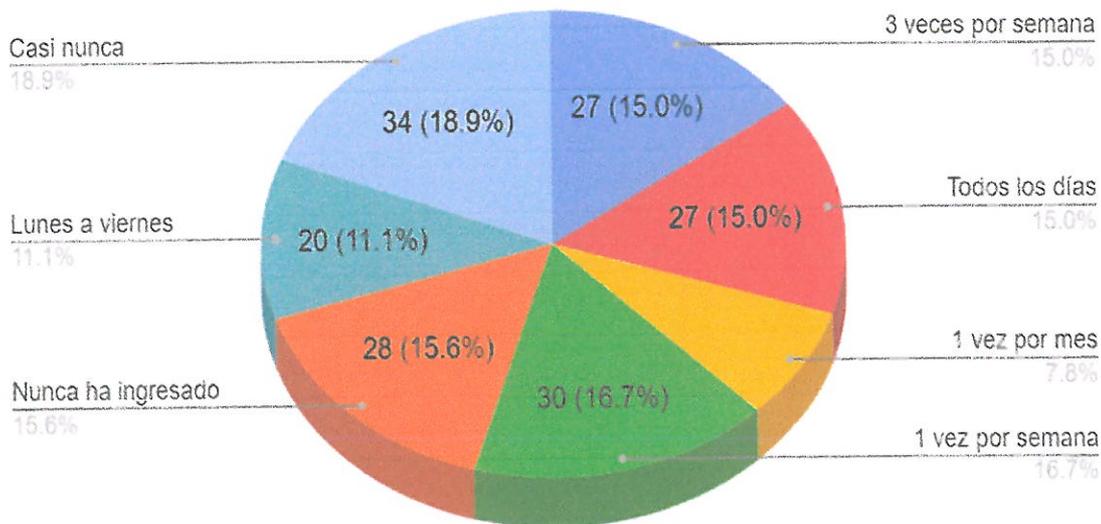
5. ¿Qué modalidad prefiere para las capacitaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo?



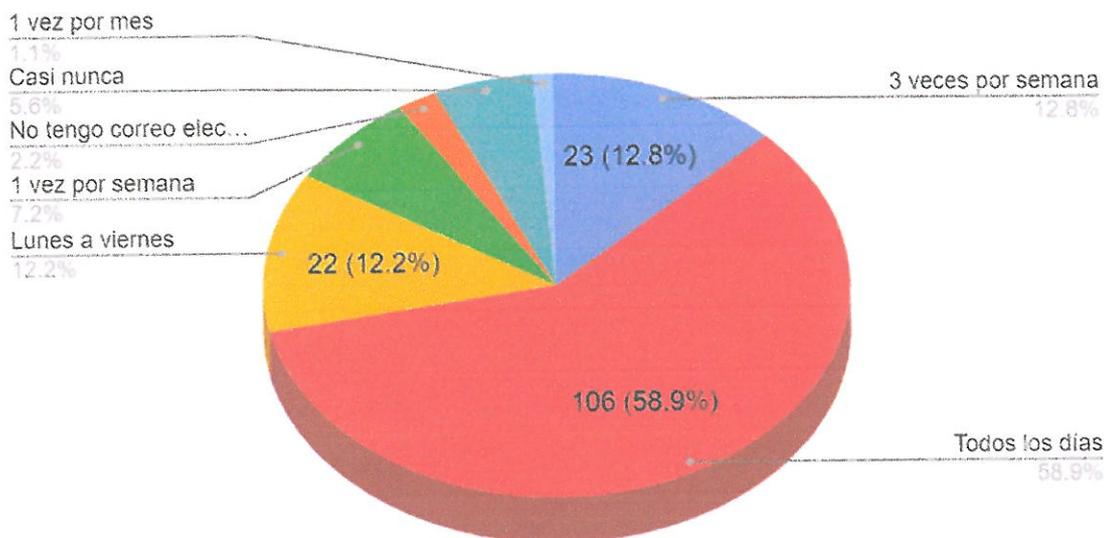
6. ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto al Intranet Municipal?



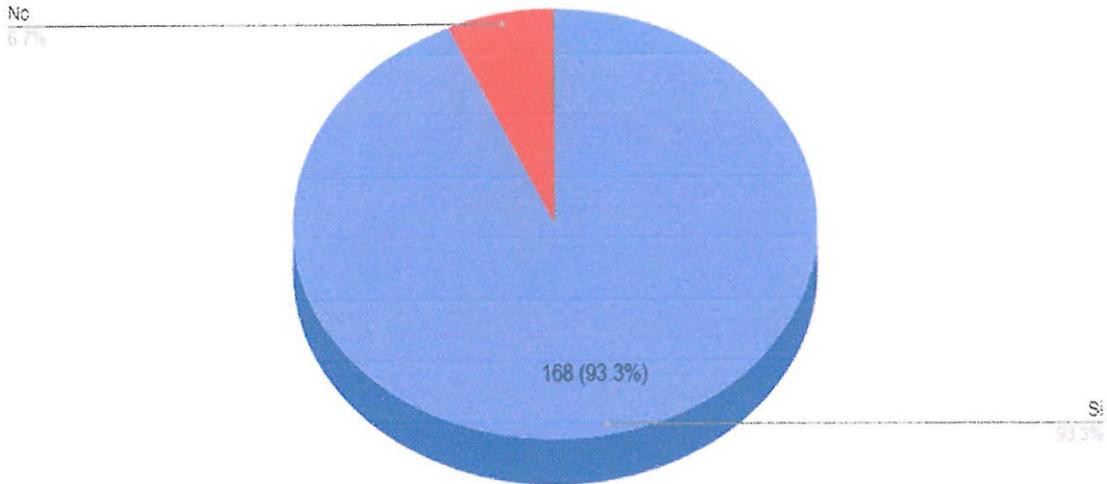
7. ¿Con qué frecuencia ingresa al Intranet Municipal?



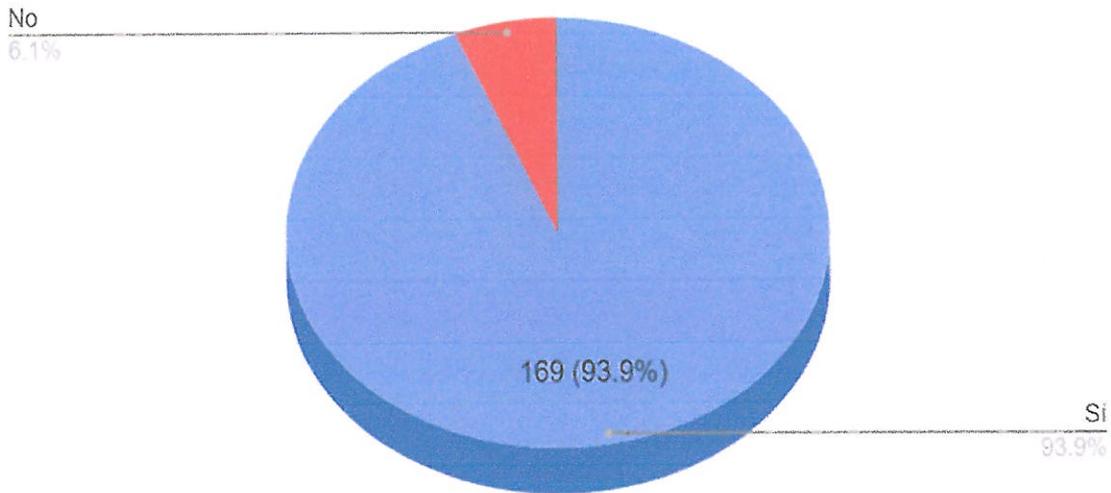
8. ¿Con qué frecuencia abre su correo electrónico?



9. ¿Se siente más identificado como servidor/a de la MPC cuando es incluido en correos electrónicos masivos y/o grupos de WhatsApp para la comunicación de actividades, recomendaciones e información referente a días festivos, capacitaciones, entre otros?

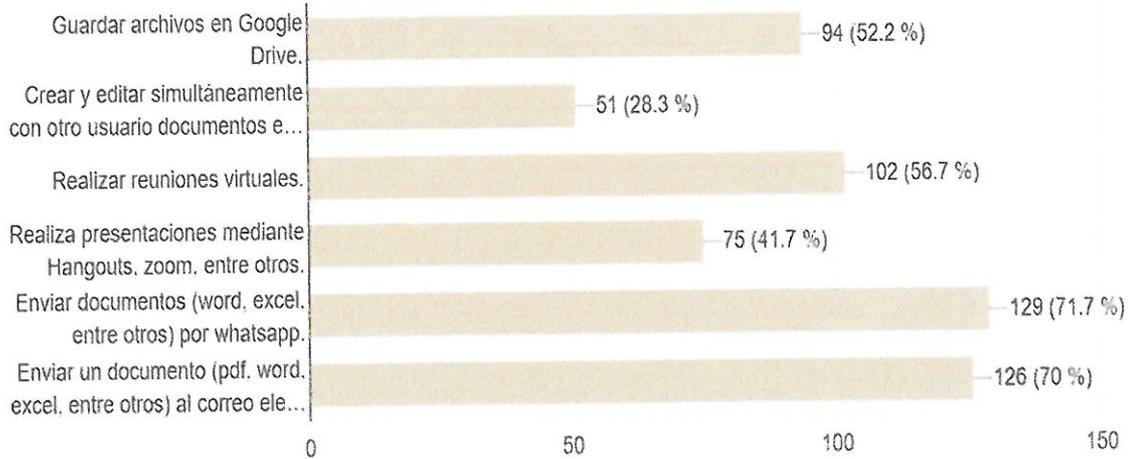


10. ¿Esta de acuerdo con ser incluido en correos electrónicos masivos y/o grupos de WhatsApp de la MPC para la comunicación de actividades, recomendaciones e información referente a días festivos, capacitaciones, entre otros?

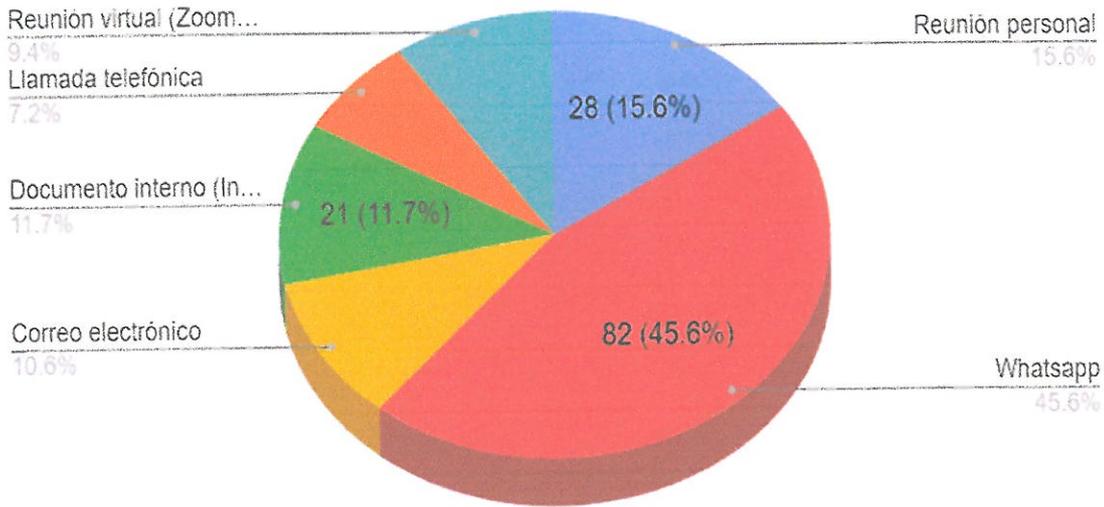


11. Marque las herramientas/acciones que conoce/usa a nivel básico:

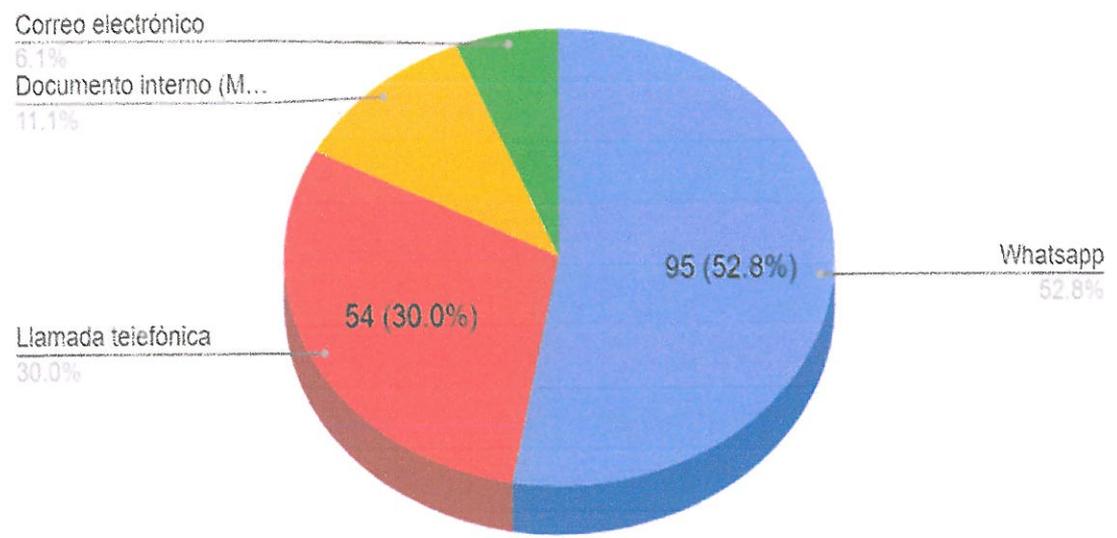
180 respuestas



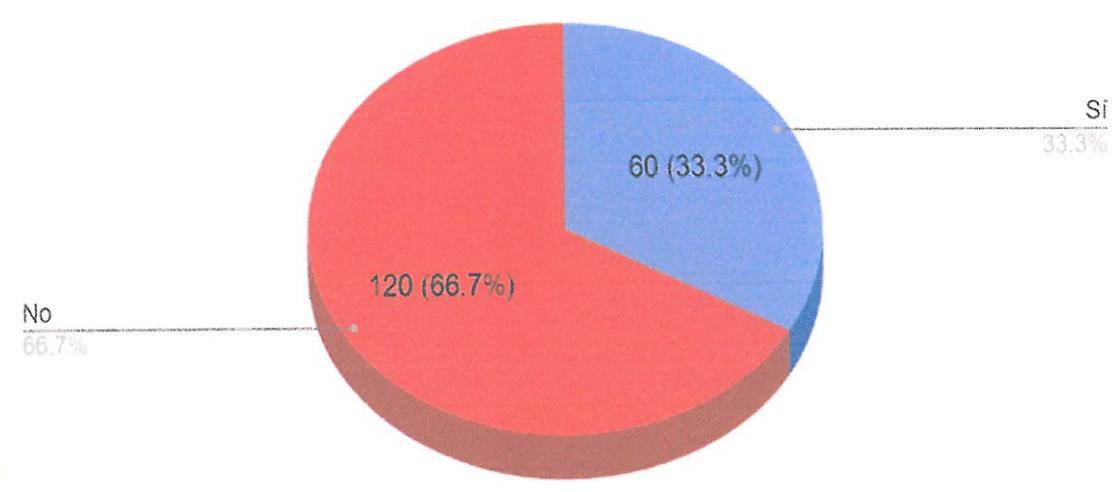
12. ¿Qué canal prefiere que use su jefe/a inmediato/a para comunicarle sus actividades?



13. ¿Qué canal utiliza para comunicarse con un/a servidor/a de otra área?

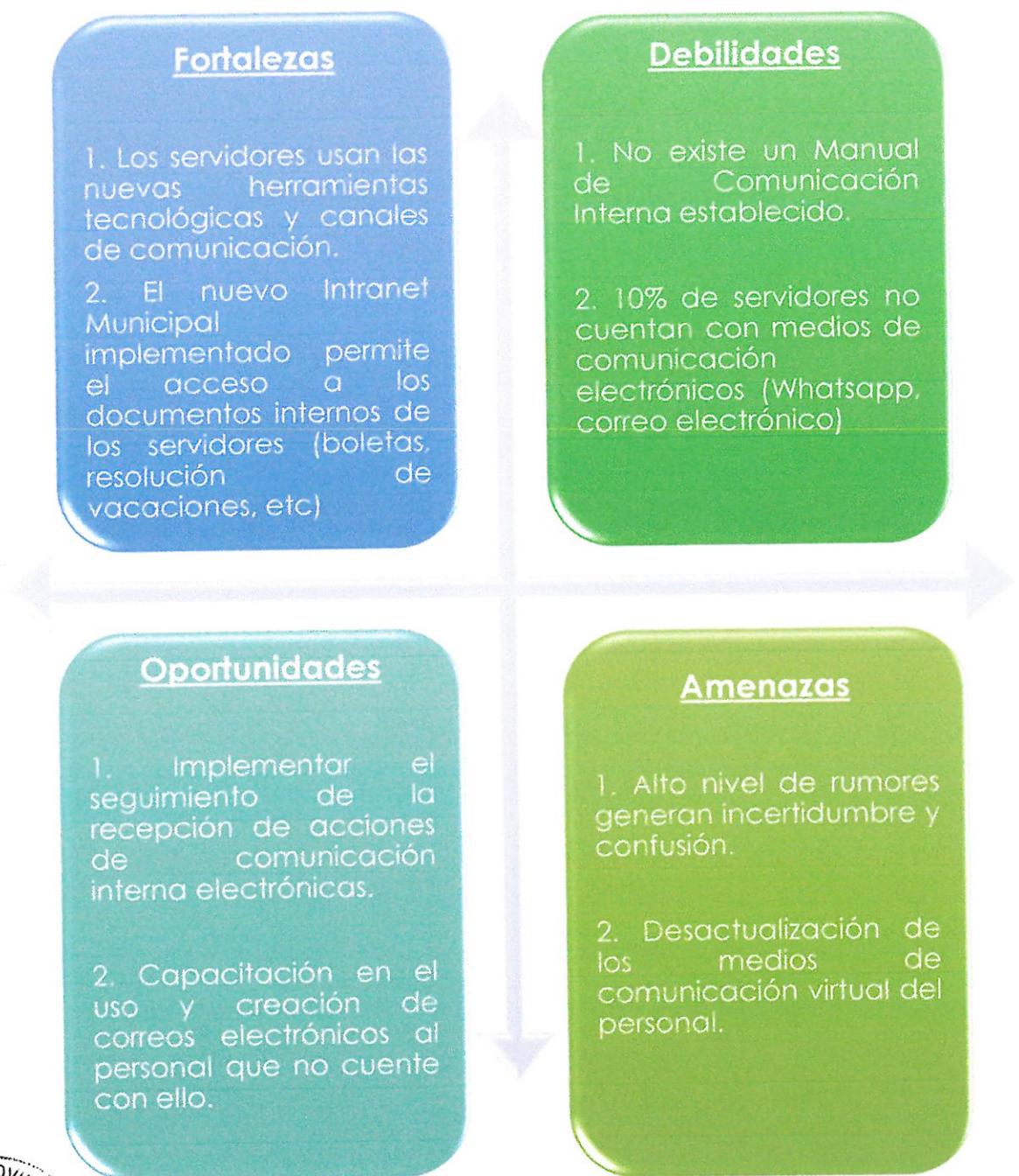


14. ¿Ha tenido problemas para realizar una actividad en equipo con otro/a servidor/a, debido a que éste/a no maneja herramientas tecnológicas?



5.3. Análisis FODA

La Municipalidad Provincial del Callao sustenta su análisis interno y externo de Comunicación Interna en las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), con enfoque en la gestión de capital humano, así tenemos:



En la búsqueda continua de mejoras en la Gestión de Comunicación Interna, se ha implementado de acuerdo al análisis del PCI 2020, análisis de la Gestión de Comunicación Interna 2020 y el análisis FODA expuestos anteriormente, las siguientes estrategias comunicacionales que permitan orientar esfuerzos y actividades al desarrollo armónico de las relaciones humanas y sociales de los servidores:

1. Elaborar el Manual de Identidad Interna que promueva la imagen e identidad del/de la servidor/a de la MPC.
2. Crear correos electrónicos a los servidores que no posean y establecer su uso como medio de comunicación formal, bajo responsabilidad de rol receptor y emisor, para todos los servidores/as de la MPC, y responsables de emitir servicios no personales según necesidad, sin que esto implique la creación de vínculo laboral con la MPC.
3. Actualizar la base de datos de correos electrónicos y whatsapp de los/las servidores/as.
4. Sensibilizar a los servidores sobre el daño y los conflictos que generan los rumores.
5. Capacitar en el uso de herramientas digitales y canales de comunicación efectivos a los servidores/as de la MPC.
6. Solicitar y supervisar el mantenimiento y uso de anexos telefónicos para los órganos y unidades orgánicas en función de su necesidad.
7. Promover el uso y beneficios del Intranet Municipal.
8. Realizar el seguimiento a las acciones de comunicación interna electrónicas emitidas y analizar el nivel de engagement de estas.



VI. CONSIDERACIONES PREVIAS AL PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA

6.1. Uso de Lenguaje Inclusivo

La implementación del proceso de Comunicación Interna debe adoptar el lenguaje inclusivo en la emisión de los mensajes (eligiendo el uso de nombres colectivos para hacer referencia tanto a las mujeres como a los hombres, además del uso de los respectivos artículos al referirse individualmente a cada uno de ellos), tomando como referencia la "Guía para el uso del lenguaje inclusivo. Si no me nombras no existo", aprobada por Resolución Ministerial N° 015-2015-MIMP del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

6.2. Enfoque Intercultural: Lenguas originarias

De conformidad con los artículos 92 y 102 de la Ley N° 29735, Ley que regula el Uso, Preservación, Desarrollo, Recuperación, Fomento y Difusión de las Lenguas Originarias del Perú, las entidades públicas que se ubiquen o cuenten con sede en un distrito, una provincia o una región con una lengua originaria oficial, además del castellano, pueden implementar el proceso de Comunicación Interna con sus servidores civiles también en las respectivas lenguas originarias oficiales. El enfoque de interculturalidad debe ser tomado en cuenta no solo para la redacción de la comunicación sino también para la conceptualización de cada acción del plan, a fin de que se respete la diversidad cultural en la MPC.

6.3. Enfoque de Género

De conformidad con la Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, y el Plan Nacional de Igualdad de Género 2012-2017, las entidades públicas deben promover y garantizar la igualdad de género en las políticas, planes y prácticas del Estado. El enfoque de género es una forma de mirar la realidad identificando los roles y tareas que realizan los hombres y mujeres en la sociedad, así como las asimetrías, relaciones de poder e



inequidades que se producen entre ellos y ellas. Este enfoque permite formular planteamientos para modificar las relaciones de desigualdad, erradicar toda forma de violencia basada en género, asegurar a las mujeres el acceso a recursos y servicios de salud y educación, fortalecer su participación política y ciudadana, entre otros aspectos contribuye a generar una mayor eficacia en cualquiera de los momentos del proceso de comunicación, y permite erradicar roles tradicionales y estereotipos de género y mensajes sexistas.



VII. PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Es el proceso a través del cual se transmite y comparte mensajes dirigidos a los/las servidores/as civiles, con un contenido adecuado, que cumpla las características de integralidad y claridad; con la finalidad de generar unidad de visión, propósito e interés. Este proceso comprende el diagnóstico de necesidades de comunicación, la identificación de la audiencia de interés, definición del mensaje, identificación de los medios o canales de comunicación, el período o momento oportuno para transmitir el mensaje, la medición de la efectividad de las acciones desarrolladas y los planes de acción de mejora del proceso.

El proceso de comunicación interna está conformado por tres (03) fases:

7.1. Planificación

Esta fase consta de identificar y organizar las actividades comunicacionales de la MPC, las cuales se encuentran alineadas con la finalidad, objetivo general y objetivos específicos establecidos en el presente Plan de Comunicación Interna, bajo la siguiente estructura: Nombre de la Comunicación, objeto de la comunicación, emisor, audiencia, mensaje, canal y frecuencia.

(Anexo N°1: Formato del Plan de Comunicación Interna)

Adicionalmente, la Gerencia de Personal implementó de manera progresiva las siguientes acciones de comunicación interna:

- Buzón de sugerencias virtual para servidores de la MPC

La implementación de este medio de comunicación interna para canalizar las propuestas y recomendaciones de los servidores de la MPC, fomentando la comunicación ascendente hasta la alta dirección de la Entidad; la cual permitió la retroalimentación constante (anualmente) entre los servidores y los órganos

y/o unidades orgánicas correspondientes para la implementación de mejoras continuas en caso sea necesario.



- Entrevistas, focus group y talleres de feedback para servidores de la MPC

Se han realizado entrevistas, focus group y talleres de feedback para conocer la percepción individual y grupal para conocer la percepción de los servidores respecto a los cambios, actividades y planes propios de la nueva gestión en la MPC.

7.2. Implementación

La Gerencia de Personal ejecuta las actividades comunicacionales de acuerdo a la frecuencia y calendarización trimestral durante el año 2021, estipulado en el formato del Plan de Comunicación Interna que se realiza en la fase de planificación.

7.3. Seguimiento

A fin de lograr un óptimo impacto como consecuencia de la ejecución del presente plan se incorpora indicadores de gestión relacionados a la medición y evaluación del clima laboral, la cultura organizacional y la eficacia del PCI durante el IV Trimestre del 2021.

- Evaluación de eficacia del PCI

Se medirá anualmente la eficacia del Plan de Comunicación Interna, a través del cumplimiento de las actividades comunicacionales planificadas.

Eficacia: $\frac{\% \text{ actividades comunicacionales ejecutadas del PCI}}{\text{N}^\circ \text{ actividades comunicacionales planificadas del PCI}}$

- Evaluación del impacto del PCI

Se medirá a través de una encuesta el impacto de la gestión de comunicación interna a través del PCI en la satisfacción, integración y motivación de los servidores con la MPC.



ANEXO N°1: ENCUESTA DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA 2020

Estimado/a servidor/a, el siguiente formulario es de vital importancia para realizar un diagnóstico comunicacional e implementar mejoras continuas en el proceso de comunicación interna. Lea detenidamente y marque su respuesta. Tiempo estimado: 5 minutos.

*Obligatorio

**Opción múltiple

Dirección de correo electrónico *

1. ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la Gestión de la Comunicación Interna en la MPC? *

- Muy satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Medianamente satisfecho/a
- Poco satisfecho/a
- Nada satisfecho/a

2. ¿Cómo se entera de las actividades, recomendaciones e información referente a días festivos, capacitaciones, seguridad y salud en el trabajo, entre otros? *

- Periódico mural
- Volantes
- Intranet
- Aviso digital (computadora)
- Correo electrónico
- Aviso por whatsapp
- Otro/a servidor/a

3. Respecto a las actividades y conmemoración por días festivos, capacitaciones, entre otros ¿Considera que la MPC le brinda información con suficiente anticipación? *

- Sí
- No



4. ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la información brindada sobre las medidas de prevención del COVID-19 en la MPC? *

- Muy satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Medianamente satisfecho/a
- Poco satisfecho/a
- Nada satisfecho/a

5. ¿Qué modalidad prefiere para las capacitaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo? *

- Presencial
- Presencial (Ambiente diferente a su oficina)
- Virtual

6. ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto al Intranet Municipal? *

- Muy satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Medianamente satisfecho/a
- Poco satisfecho/a
- Nada satisfecho/a

7. ¿Con qué frecuencia ingresa al Intranet Municipal? *

- Todos los días
- Lunes a viernes
- 3 veces por semana
- 1 vez por semana
- 1 vez por mes
- Casi nunca
- Nunca ha ingresado

8. ¿Con qué frecuencia abre su correo electrónico? *

- Todos los días
- Lunes a viernes
- 3 veces por semana
- 1 vez por semana
- 1 vez por mes
- Casi nunca
- Nunca ha Ingresado

9. ¿Se siente más identificado como servidor/a de la MPC cuando es incluido en correos electrónicos masivos y/o grupos de WhatsApp para la Comunicación de actividades, recomendaciones e información referente a días festivos, capacitaciones, entre otros? *



- o Sí
- o No

10. ¿Esta de acuerdo con ser incluido en correos electrónicos masivos y/o grupos de WhatsApp de la MPC para la comunicación de actividades, recomendaciones e información referente a días festivos, capacitaciones, entre otros? *

- o Sí
- o No

11. Marque las herramientas/acciones que conoce/usa a nivel básico: *

- Guardar archivos en Google Drive.
- Crear y editar simultáneamente con otro usuario documentos en línea con Google Drive.
- Realizar reuniones virtuales.
- Realiza presentaciones mediante Hangouts, zoom, entre otros.
- Enviar documentos (word, excel, entre otros) por whatsapp.
- Enviar un documento (pdf, word, excel, entre otros) al correo electrónico.

12. ¿Qué canal prefiere que use su jefe/a inmediato/a para comunicarle sus actividades? *

- o Documento interno (Informe, memorándum, entre otros)
- o Reunión personal
- o Reunión virtual (Zoom, meet, otros)
- o Llamada telefónica
- o Whatsapp
- o Correo electrónico

13. ¿Qué canal utiliza para comunicarse con un/a servidor/a de otra área? *

- o Llamada telefónica
- o Whatsapp
- o Correo electrónico
- o Documento interno (Memorándum, informe, entre otros)

14. ¿Ha tenido problemas para realizar una actividad en equipo con otro/a servidor/a, debido a que éste/a no maneja herramientas tecnológicas? *

- o Sí
- o No

15. Indique si tiene algún comentario y/o sugerencia respecto a la Gestión de Comunicación Interna en la MPC. *

Gracias por su atención.



ANEXO N° 2: MATRIZ DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA 2021

N°	Líneas de Acción	Nombre de la Comunicación	Objetivos	Emisor	Audiencia	Mensajes claves	Canal	Frecuencia
1		Fortalecimiento de la identidad chalaca.	Compartir información general de la cultura chalaca que contribuya a propiciar, desarrollar y fortalecer la identidad de los servidores de la MPC.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"Identidad Chalaca".	Mural interno, Correo electrónico.	Semestral (Julio - Noviembre)
2	Imagen e identidad del servidor de la MPC.	La MPC como marca empleadora.	Contribuir a crear una imagen atractiva y moderna que represente a la MPC como marca empleadora.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"Conoce a la MPC".	Correo electrónico, intranet, boletín informativo.	Semestral (Agosto - Noviembre)
3		Misión, visión, objetivos estratégicos y valores institucionales.	Fomentar el conocimiento de la misión, visión, objetivos estratégicos y valores institucionales a fin de que sean interiorizados por los servidores de la MPC.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"Somos MuniCalaca".	Intranet, correo electrónico, mural interno, boletín informativo, videos internos.	Semestral (Agosto - Noviembre)
4	Acciones anticorrupción	Control Interno	Difusión de actividades, mecanismos y procedimientos del Sistema de Control en el marco normativo.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"La fórmula triple A": "Control para mejorar".	Intranet, correo electrónico, mural interno, boletín informativo, buzón de sugerencias, redes sociales, pantallas digitales y videos internos.	Semestral (Marzo - Octubre)





N°	Líneas de Acción	Nombre de la Comunicación	Objetivos	Emisor	Audiencia	Mensajes claves	Canal	Frecuencia
5	Acciones anticorrupción	Código de ética	Fomentar los principios, deberes, prohibiciones y sanciones conforme a Ley a fin de asumir con integridad el rol de servidor de la MPC.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"Estimado/a servidor/a, conoce más aquí: <enlace al Código de Ética>"	Intranet, correo electrónico, mural interno, boletín informativo, buzón de sugerencias, redes sociales y QR	Semestral (Julio- Noviembre)
6		Canal de denuncias	Fomentar a los servidores alertar condicionalmente sobre una mala práctica y/o conducta, que prevenga actos de soborno, hostigamiento, entre otros.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"Denuncia aquí", "Alertar es trabajo de todos", "Nuevo correo de denuncias".	Intranet, correo electrónico mural interno, redes sociales y pantallas digitales.	Lanzamiento y Semestral (Julio- Noviembre)
7	Reconocimiento a servidores por resultados y desempeño laboral.	Reconocimiento anual a servidores por resultados y comportamientos.	Incentivar un óptimo desempeño de los servidores de la MPC.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"En reconocimiento a su gran labor..."	Intranet, correo electrónico, mural interno, boletín informativo, buzón de sugerencias, redes sociales, pantallas digitales y videos internos.	Anual (Diciembre)
8		Reconocimiento a servidores/as casados/as.	Reconocer el tiempo de servicios que han dedicado a la MPC.	Gerencia de Personal	Todos los servidores/as casados/as de la MPC.	"En reconocimiento a..."	Intranet, correo electrónico, mural interno, boletín informativo, buzón de sugerencias, redes sociales, pantallas digitales y videos internos.	Anual (Diciembre)
9	Gestión de Rendimiento	Evaluación de desempeño.	Informar a los servidores la implementación de la Gestión del rendimiento en la MPC y su impacto en la entidad.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"Evalúa para mejorar", "Sabías que la Gestión del Rendimiento..."	Intranet, correo electrónico, mural interno, redes sociales, pantallas digitales y videos internos.	Anual (Diciembre)

N°	Líneas de Acción	Título de la Comunicación	Objetivos	Emisor	Audiencia	Mensajes claves	Canal	Frecuencia
10		Envío de video institucional y entrega de tríptico: ¿Qué es la Gestión del Rendimiento?, objetivo, beneficios, ciclo y actores.	Brindar información sobre el proceso de Gestión de Rendimiento	Gerencia de Personal	Público general	La gestión del rendimiento reconoce y promueve el aporte de los servidores a los objetivos de la entidad, contribuyendo a brindar mejores servicios a la ciudadanía.	e-mail Perifoneo mural	Abril
11		Difusión de banner: Etapas y beneficios de la GDR.	Brindar información sobre el proceso de Gestión de Rendimiento	Gerencia de Personal	Evaluador y Evaluado	La Gestión de Rendimiento es una herramienta para identificar los espacios de mejora en los conocimientos y habilidades de los servidores.	banner	Abril
12		Envío de flyer: Roles y responsabilidades en la etapa de planificación	Identificar las responsabilidades de cada rol dentro de la Gestión de Rendimiento	Gerencia de Personal	Público general	El Rol del evaluador es: planificar, asignar los factores de evaluación, realizar el seguimiento del desempeño, evaluar y dar la retroalimentación al evaluado. El Rol del evaluado es: informar sobre su desempeño, dificultades y posibles mejoras como parte de la retroalimentación.	e-mail Perifoneo mural	Abril
13	Gestión de Rendimiento	Envío de Formato único de GDR: Establecimiento de metas	Brindar información sobre el proceso de Gestión de Rendimiento	Gerencia de Personal	Evaluador y Evaluado	¿Cómo identificamos las prioridades del área? ¿Cómo redactamos nuestro indicador? Componentes del indicador: 1. Medida, 2. Sujeto, 3. Atributo	e-mail	Abril
14		Ejecución de las sesiones de capacitación: Importancia de la Gestión del Rendimiento	Reunión virtual	Gerencia de Personal	Evaluador y Evaluado	La Gestión de Rendimiento como herramienta para identificar los espacios de mejora en los conocimientos y habilidades de los servidores.	Google Meet	Abril
15		Envío de recordatorio: Recepción de formato Único de GDR	Envío de correo electrónico con tema de recordatorio de fecha límite para la recepción del formato Único de Gestión del Rendimiento	Gerencia de Personal	Evaluador y Evaluado	Recordar enviar el formato de GDR a la Gerencia de Personal hasta el 27 de abril.	e-mail Memorándum	Abril





N°	Líneas de Acción	Nombre de la Comunicación	Objetivos	Emisor	Audiencia	Mensajes claves	Canal	Frecuencia
16		Ejecución de la sesión de revisión; Corregir observaciones con los órganos y unidades orgánicas cuyas metas no cumplen con la metodología.	Brindar asesoría con las metas de órganos y unidades orgánicas que no cumplen con la metodología.	Gerencia de Personal	Evaluador y Evaluado	La Gerencia de Personal brinda asesoría personalizada a los órganos que no cumplen con la elaboración de metas en el marco de la metodología.	Google Meet	Abril
17		Difusión de banner: Etapa de seguimiento	Brindar información sobre la etapa de Seguimiento de la Gestión de Rendimiento	Gerencia de Personal	Evaluador y Evaluado	La etapa de seguimiento es el periodo en el que evaluado/a remite evidencia del cumplimiento de sus metas, informan las necesidades de capacitación y mejoras.	banner	Mayo
18		Ejecución de charlas informativas de la etapa de seguimiento	Brindar información sobre la etapa de Seguimiento de la Gestión de Rendimiento	Gerencia de Personal	Evaluador y Evaluado	La Gestión de Rendimiento permite a los servidores públicos desarrollar sus habilidades para tener un mejor desempeño.	Google Meet	Mayo
19	Gestión de Rendimiento	Envío de flyer: Elección de representantes por segmento	Informar sobre la Elección de representantes por segmento	Gerencia de Personal	Evaluador y Evaluado	Seleccionar democráticamente al representante de cada segmento (Directivos, Mandos Medios, Personal Ejecutivo, y Personal Operador y de Asistencia).	e-mail	Junio
20		Envío de flyer: Roles y responsabilidades en la etapa de seguimiento	Identificar las responsabilidades de cada rol dentro de la Gestión de Rendimiento	Gerencia de Personal	Evaluador y Evaluado	En la GDR, el Evaluador: - Convoca a las reuniones de seguimiento. - Comunicar al evaluado las observaciones sobre su desempeño, las dificultades y propuesta de mejoras identificadas.	e-mail	Setiembre
21		Envío de recordatorio: Recepción de evidencias.	Envío de correo electrónico con tema de recordatorio de fecha límite para la recepción de evidencias	Gerencia de Personal	Evaluador y Evaluado	Recordar enviar las evidencias del avance de tu/s logro/s hasta el 21 de septiembre.	e-mail Memorándum	Setiembre



N°	Líneas de Acción	Nombre de la Comunicación	Objetivos	Emisor	Audiencia	Mensajes claves	Canal	Frecuencia
22		Sesión de revisión: Orientar la identificación de necesidades de capacitación y mejoras	Reunión virtual	Gerencia de Personal	Evaluador y Evaluado	La Gerencia de Personal brinda asesoría personalizada a los órganos para la identificación de necesidades de capacitación y mejoras.	Google Meet	Octubre
23		Ejecución de charlas informativas	Brindar información sobre evidenciar logros alcanzados y el cumplimiento de los compromisos.	Gerencia de Personal	Evaluador y Evaluado	La Gestión de Rendimiento debe evidenciar los logros alcanzados y el cumplimiento de los compromisos y metas establecidos en la etapa de planificación.	e-mail	Noviembre
24		Envío de flyer: Roles y responsabilidades en la etapa de evaluación	Identificar las responsabilidades de cada rol dentro de la Gestión de Rendimiento	Gerencia de Personal	Evaluador y Evaluado	En la GDR, el Evaluador: - Valorar el desempeño - Comunicar al evaluado las observaciones sobre su desempeño, las dificultades y propuesta de mejoras identificadas.	e-mail Memorándum	Noviembre
25	Gestión de Rendimiento	Envío de recordatorio: Recepción de evidencias y mejoras implementadas.	Envío de correo electrónico con tema de recordatorio de fecha límite para la recepción de evidencias y mejoras implementadas.	Gerencia de Personal	Evaluador y Evaluado	Recordar enviar las evidencias final y mejoras implementadas hasta el 24 de noviembre.	e-mail Memorándum	Noviembre
26		Envío de recordatorio: Recepción de retroalimentación final y acciones de mejora.	Envío de recordatorio: Recepción de retroalimentación final y acciones de mejora.	Gerencia de Personal	Evaluador y Evaluado	¡Juntos para mejorar! Retroalimentación final y elaboración de acciones de mejoras hasta el 23	e-mail Memorándum	Diciembre
27		Envío de tarjeta de reconocimiento a todos los evaluadores y evaluados	Envío de tarjeta de reconocimiento a todos los evaluadores y evaluados	Gerencia de Personal	Evaluador y Evaluado	¡Felicitaciones! La MPC reconoce su buen rendimiento en la evaluación de desempeño.	e-mail y tarjeta	Diciembre

N°	Líneas de Acción	Nombre de la Comunicación	Objetivos	Emisor	Audiencia	Mensajes claves	Canal	Frecuencia
28		Liderazgo y trabajo en equipo de la línea gerencial.	Incentivar la integración y participación activa de la línea gerencial.	Gerencia de Personal	Línea gerencial de la MPC.	"Integrando la confianza".	Correo electrónico.	Anual (Agosto)
29	Participación activa en la Gestión Institucional	Actualización de la base legal, nueva normativa y modificatorias.	Implementar la difusión de los directivos, instrumentos de gestión, planes, guías y lineamientos de la MPC.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"¿Sabías que?" "Conoce lo nuevo en ..."	Correo electrónico	Julio
30	Comunicación estratégica y cultura de diálogo.	Buzón de sugerencias.	Fortalecer la comunicación ascendente y la retroalimentación mediante opiniones, quejas y sugerencias de los servidores de la MPC.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"Queremos escucharte".	Intranet, correo electrónico, mural interno, boletín informativo, redes sociales, pantallas digitales y videos internos.	Todo el año
31		Sensibilización del Bicentenario del Perú - 200 años de Independencia"	Integrar y fortalecer la identidad de los servidores como peruanos.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"Bicentenario del Perú, ¡Qué viva el Perú!".	Intranet, correo electrónico, mural interno, boletín informativo, redes sociales, pantallas digitales y videos internos.	Anual (Julio)
32	Cultura Organizacional y Clima laboral.	Celebración del Bicentenario del Perú - 200 años de Independencia"	Celebrar los 200 años de independencia del Perú, conmemorando la soberanía nacional y fortaleciendo la identidad de los servidores como peruanos.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"¡Felices Fiestas Patrias! Bicentenario del Perú".	Alfombra floral, intranet, correo electrónico, video.	Anual (Julio)



N°	Líneas de Acción	Nombre de la Comunicación	Objetivos	Emisor	Audiencia	Mensajes claves	Canal	Frecuencia
33	Cultura Organizacional y Clima laboral.	Gestión y uso adecuado de los periódicos murales de la Entidad.	Informar permanentemente actividades, celebraciones y comunicados a los servidores de la MPC.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"China Chalaco".	Periodico mural.	Todo el año
34	Cultura de protección del Medio Ambiente	Sensibilización de mecanismos de protección del medio ambiente.	Concientizar e interiorizar los hábitos de ecoeficiencia en las actividades de los servidores de la MPC.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"Ecoeficiencia MuniCallao"	Intranet, correo electrónico, mural interno, boletín informativo, redes sociales, pantallas digitales y videos internos.	Tres veces al año (Julio, Setiembre, Noviembre)
35	Gestión del Empleo	Inducción	Integrar, informar y desarrollar la identidad de los nuevos servidores que se vinculan a la MPC.	Gerencia de Personal	Nuevos servidores de la MPC.	"Somos MuniCallao".	Correo electrónico, boletín informativo, redes sociales y videos internos.	Cada vez que ingresen nuevos servidores.
36		Control de asistencia	Informar a un responsable por cada órgano/unidad orgánica, el registro de asistencia de los servidores del área.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"MuniCallao te informa".	Correo electrónico.	Cada vez que ingresen nuevos servidores.
37		Lactario	Fomentar y promover la lactancia materna del niño y niña lactantes, hijos/os de madres que laboran en la MPC.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"¡Tenemos lactarici!" "Si es posible trabajar y dar de lactar" "Usa el lactario"	Correo electrónico, mural interno, boletín informativo y redes sociales.	Todo el año.
38	Plan de bienestar social	Saludo de cumpleaños	Reconocimiento por el cumpleaños de cada servidor (tarjetas de saludo en físico y virtual)	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"La Municipalidad Provincial del Callao te desea ..."	Correo electrónico, boletín informativo y redes sociales.	Cada mes.



N°	Líneas de Acción	Nombre de la Comunicación	Objetivos	Emisor	Audiencia	Mensajes claves	Canal	Frecuencia
39	Plan de bienestar social	Celebraciones por días festivos.	Comunicar y fomentar la participación en las celebraciones de los servidores de la MPC.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"Celebra con nosotros".	Intranet, correo electrónico, mural interno, boletín informativo, redes sociales y videos internos.	Cada celebración.
40	Promover el uso de los medios de comunicación digital.	Difusión del correo institucional.	Informar acerca de la funcionalidad y beneficios del nuevo canal de comunicación interna.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"No olvides revisar tu intranet para estar al tanto de las actividades digitales de la MPC"	Mural interno y boletín informativo.	Anual (Septiembre)
41		Riesgos y cuidados en el trabajo remoto.	Informar riesgos de seguridad y salud del trabajo remoto.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"Ergonomía laboral y la importancia de la pausa activa"	Correo electrónico y redes sociales.	Una vez al mes.
42		Cuidado de la salud física y mental	Impulsar el bienestar y salud física y mental de los servidores.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"Cuidamos de ti" "Beneficios de ..."	Correo electrónico y redes sociales.	Una vez por semana
43	Seguridad y salud en el Trabajo	Riesgos y cuidados en el trabajo presencial.	Informar riesgos de seguridad y salud en el ambiente de trabajo que contribuya a mejorar la calidad de vida laboral.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"Instrucciones para el uso de ..."	Intranet, correo electrónico, mural interno, redes sociales y videos internos.	Todo el año.
44		Política de SST, Plan Anual de SST y Reglamento de SST.	Difundir la información establecida en los instrumentos de SST.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"#Somos SST"	Correo electrónico, mural interno, boletín informativo, redes sociales y videos internos.	Anual (Agosto)
45		Sensibilización sobre la importancia de reportar tempranamente si tú o tu familia presentan síntomas de SARS-COV-2	Sensibilizar en la importancia de reportar tempranamente la presencia de sintomatología del COVID-19 y el auto reporte de casos intradomiciliarios o intrafamiliar de la COVID-19.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"Si presenta síntomas de COVID-19, reportelo"	Correo electrónico, redes sociales.	Mayo



N°	Líneas de Acción	Nombre de la Comunicación	Objetivos	Emisor	Audiencia	Mensajes claves	Canal	Frecuencia
46	Seguridad y Salud en el Trabajo	Sensibilización de la prevención del contagio del COVID-19 en el trabajo	Brindar información sobre el COVID-19 y los medios de disminución del riesgo de infectarse por SARS-COV-2 en las actividades de capacitación, que incluyan distanciamiento físico uso de mascarilla e higiene de manos.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"Protocolo de prevención y control COVID-19 para el retorno de labores"	Correo electrónico, redes sociales.	Mayo
47		Lineamientos para la vigilancia, prevención y control COVID-19	Brindar información sobre el regreso seguro de labores dentro de la Municipalidad Provincial del Callao.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"Lineamientos para la vigilancia, prevención y control COVID-19"	Correo electrónico, redes sociales.	Mayo
48	Prevención y control de COVID-19 en el trabajo	Recomendaciones e información del COVID-19.	Disminuir información preventiva a los servidores.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	¿Qué es coronavirus?, ¿Cuáles son los síntomas y cuidados?	Correo electrónico, aviso digital, mural interno y redes sociales.	Todo el año
49		Medidas de prevención colectivas en las instalaciones de la MPC.	Indicaciones del lavado de manos, desinfección de calzado, uso de EPP, entre otros.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	"Debe evitar ...": "Prevención en el trabajo presencial".	Correo electrónico, mural interno, redes sociales y videos internos.	Todo el año
50		Canales de comunicación del MINSA.	Informar los canales de comunicación del MINSA.	Gerencia de Personal	Todos los servidores de la MPC.	Línea gratuita: 113 desde cualquier operador de telefonía fija o móvil. WhatsApp: 952842623 Correo electrónico: info@salud@minsa.gob.pe	Correo electrónico, mural interno y redes sociales.	Todo el año

