

PLAN DE COMUNICACIÓN GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA



GOBERNACION DE CORDOBA
2014



 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PLAN DE COMUNICACION	CODIGO:GC-PL1
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)	VERSIÓN: 02
	PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES	FECHA: 11-12-14
		PÁGINA 2 de 10

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. MARCO NORMATIVO.....	4
3. DEFINICIONES.....	4
3.1 Comunicación Organizacional	4
3.2 Comunicación Informativa.....	5
3.3 Medios de Comunicación	5
4. ASPECTOS GENERALES PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	
.....	6
4.1 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA	6
5. ASPECTOS GENERALES PAR EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA	
.....	8
5.1. POLITICA DE COMUNICACIÓN EXTERNA	8
6. PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	9
6.1 MEDIOS EXTERNOS	9
6.2 MEDIOS INTERNOS	10
7. MATRIZ DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN POR PROCESO	10

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PLAN DE COMUNICACION	CODIGO:GC-PL1
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)	VERSIÓN: 02
	PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES	FECHA: 11-12-14
		PÁGINA 3 de 10

1. INTRODUCCIÓN

La Comunicación permite a la entidad pública relacionarse con sus grupos de interés externos e internos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.


Garantizar la circulación suficiente y transparente de la información hacia las diferentes partes interesadas, promover la participación ciudadana en el control de la gestión, la rendición de cuentas a la ciudadanía, son todas acciones que reorientan el quehacer institucional hacia la transparencia, eficiencia, efectividad y eficacia de la Administración Pública.

La comunicación en las entidades públicas según el MECI debe estructurarse bajo tres (3) elementos:

- Comunicación Organizacional
- Comunicación Informativa
- Medios de Comunicación

El Plan de Comunicación descrito en este documento, incluye estos tres (3) elementos y se constituye en la directriz para el manejo de la comunicación interna, externa y los medios en la Gobernación de Córdoba.

El Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014 proporciona la estructura básica para desarrollar la planeación estratégica y la gestión y establece los mecanismos para evaluar el sistema de control y la gestión de la entidad.

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PLAN DE COMUNICACION	CODIGO:GC-PL1
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)	VERSIÓN: 02
	PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES	FECHA: 11-12-14
		PÁGINA 4 de 10

2. MARCO NORMATIVO

Ley 872 de 2003: Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Decreto 4485 de 2009: Por medio la de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009

Decreto 943 de 2014: Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno - MECI

3. DEFINICIONES

La Comunicación en las entidades públicas tiene una dimensión estratégica, al ser el factor que hace posible que las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes, en tanto involucre todos los niveles y procesos de la organización.

La interacción comunicativa es inherente al suministro de información oportuna y necesaria dentro de las entidades, para facilitar el desarrollo de los procesos y las actividades; garantizar la circulación suficiente y transparente de la información hacia las diferentes partes interesadas; y promover la participación ciudadana, la rendición de cuentas a la ciudadanía y el control social como mecanismos que permiten reorientar el quehacer institucional.


El Componente de Comunicación Pública se fundamenta en tres elementos:

- Comunicación Organizacional.
- Comunicación Informativa.
- Medios de Comunicación.

Comunicación Organizacional

Herramienta de la comunicación que permite orientar la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad pública para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la Gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca la misión del ente gubernamental.

Este elemento debe convocar a los servidores públicos en torno a una imagen de identidad

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PLAN DE COMUNICACION	CODIGO:GC-PL1
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)	VERSIÓN: 02
	PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES	FECHA: 11-12-14
		PÁGINA 5 de 10

corporativa que comprenda una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia, como facilitadores y ejecutores de lo público, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión a través del quehacer comunicativo.

Comunicación Informativa

Garantiza la divulgación de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés (Entidades, proveedores, Presidencia de la República, Ministerios, Contraloría General de la Nación, ciudadanía en general).

La comunicación Informativa debe garantizar que efectivamente las prácticas de interacción de la entidad con las partes interesadas y la ciudadanía estén enfocadas a la construcción de lo público y a la generación de confianza, mediante la definición de políticas de comunicación y la formulación de parámetros que orienten el manejo de la información.

Medios de Comunicación


Herramientas de la comunicación utilizados por la entidad para garantizar la divulgación, circulación amplia, oportuna, veraz y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.

A partir de la definición de políticas en materia de Comunicación Organizacional e Informativa, la entidad establece los mecanismos internos y externos para socializar la información generada.

4. ASPECTOS GENERALES PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA


- La comunicación organizacional de la Comunicación de prensa es fundamentalmente descendente, es decir, de la Dirección hacia los servidores, los intermediarios en este flujo de información son los secretarios de oficinas, Jefes de Oficinas Asesoras, Directores de Departamentos y Asesores.

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PLAN DE COMUNICACION	CODIGO:GC-PL1
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)	VERSIÓN: 02
	PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES	FECHA: 11-12-14
		PÁGINA 6 de 10

- Los secretarios de oficina, Jefes de Oficinas Asesoras, Directores de departamento y Asesores son promulgadores de información, para las Unidades Regionales y servidores que dependen de ellos.
- Con el propósito de aplicar una comunicación participativa, los Secretarios de oficina, Jefes de Oficinas Asesoras, Directores de Departamento y Asesores se reúnen periódicamente con el Gobernador (a), con lo cual toda la entidad se involucra en la toma de decisiones.
- Entre dependencias, la comunicación es horizontal, todas están a un mismo nivel, con el propósito de lograr una coordinación efectiva y por tanto el cumplimiento de la misión, objetivos y metas de la Gobernación.

POLITICAS DE COMUNICACIÓN POR PROCESOS:

- La comunicación entre los procesos se relaciona directamente con la interrelación de los mismos, la cual se aprecia en la cual se aprecia en las caracterizaciones de dichos procesos.
- El flujo de comunicación se da entre todos los procesos, ya que gracias al Sistema Integrado de Gestión (CALIDAD- MECI), ningún proceso trabaja de manera individual.
- La comunicación desde los procesos es de tipo integral, donde la información es promulgada a través de diversos medios buscando la uniformidad en la planeación, coordinación y dirección. Es una comunicación donde la participación y retroalimentación son elementos fundamentales.
- Los procesos de apoyo acompañan a los demás procesos, por tal razón la comunicación se propaga a todos y es de tipo cooperativa, ya que promueve la solución de problemas con el objetivo de facilitar y mejorar la ejecución de las tareas misionales y/o cotidianas de la entidad.
- El proceso de evaluación se comunica enfocado a la mejora, por tal razón es un intercambio de información para corregir o prevenir situaciones que puedan afectar el desempeño de la Gobernación de Córdoba. En este flujo influye también la retroalimentación.
- Desde los procesos misionales la comunicación es de tipo funcional y estratégico.


 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PLAN DE COMUNICACION	CODIGO:GC-PL1
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)	VERSIÓN: 02
	PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES	FECHA: 11-12-14
		PÁGINA 7 de 10

- Funcional, porque es un flujo de información que tiene un objetivo práctico permitiendo a la entidad cumplir con su misión.
- Estratégica, ya que compromete a toda la entidad y fija lineamientos para que la información divulgada sea oportuna y veraz.

5. ASPECTOS GENERALES PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA

POLITICAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

- La Gobernación de Córdoba a nivel externo maneja su información en flujos de comunicación de doble sentido, con el objetivo de que prevalezca la retroalimentación entre la entidad y su entorno. Por medio del proceso Gestión Tecnológica y Sistemas de información, la institución maneja diversos medios de comunicación que suministran información veraz y Oportuna.
- La información de la entidad hacia su entorno se desenvuelve en cuatro escenarios:
 1. Comunicación con el cliente.
 2. Comunicación con entidades del estado, locales y nacionales.
 3. Comunicación con ciudadanos cordobeses colombianos.
- La comunicación entre la entidad y el cliente debe ser bidireccional, la gobernación de Córdoba a través de su oficina de atención al público, recibe la información del usuario, específicamente de su necesidad y le emite una respuesta, es decir le presta sus servicios según la solicitud presentada.
- Los usuarios tienen la posibilidad de presentar peticiones, reclamos, quejas, consultas o sugerencias y la entidad está en la obligación de dar respuestas a cada uno de ellos, según los tiempos establecidos por entidad que se presentan a continuación:
 1. Peticiones: 15 días hábiles.
 2. Peticiones de Información y Documentos: 10 días hábiles.
 3. Quejas y Reclamos: 15 días hábiles
 4. Consultas: 30 días hábiles
 5. Entrega de copias o certificaciones de expedientes: 3 días hábiles
 6. Tutelas: El establecido en la misma.
- En caso de que no sea posible responder dentro de los términos ordenados, se debe indicar así al solicitante, antes de dar lugar al vencimiento de término, en forma motivada y

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PLAN DE COMUNICACION	CODIGO:GC-PL1
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)	VERSIÓN: 02
	PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES	FECHA: 11-12-14
		PÁGINA 8 de 10

estableciendo la fecha específica en la cual se producirá la respuesta.

- La comunicación emitida a entidades gubernamentales locales, tiene como propósito el intercambio de información acerca de temas de orden departamental, regional, nacional e internacional, relacionados con asuntos propios de las actividades de gobierno.
- La gobernación de Córdoba establece lazos de comunicación con la ciudadanía a través de los medios masivos de comunicación, para lograr el reconocimiento de la entidad como Gobierno Departamental.

6. PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACION

Para llevar a cabo las tareas de comunicación, divulgación y circulación amplia y focalizada de la información hacia los diferentes grupos de interés, se utilizarán los siguientes medios o piezas comunicacionales de manera permanente.

6.1.MEDIOS EXTERNOS

Boletines de prensa

Es una pieza con contenido y orientación noticiosa y periodística, que soportan el trabajo de los diferentes medios masivos (prensa, radio, televisión, revistas y portales de Internet). Sirven de multiplicadores de imagen, palabra, comentario y texto de las tareas de la Gobernación de Córdoba.


Se envían vía correo electrónico, por fax, o entrega personalizada a los periodistas que cubren la fuente, junto con datos adicionales si se requieren (mapas, fotos, gráficas y piezas publicitarias).

Ruedas de Prensa

Convocatoria a medios de comunicación para informar de manera oficial a través del vocero oficial, un suceso de suma importancia para los grupos de interés. Terminada la exposición se lleva a cabo una ronda de preguntas por parte de los periodistas con el fin de ampliar el contenido del anuncio.

Página Web

Es el medio interactivo de comunicaciones, a través del cual se pueden dar a conocer todos los proyectos, programas y la gestión que la Gobernación de Córdoba lleva a cabo; al tiempo que

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PLAN DE COMUNICACION	CODIGO:GC-PL1
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)	VERSIÓN: 02
	PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES	FECHA: 11-12-14
		PÁGINA 9 de 10

permite tener información actualizada y ampliada sobre todo lo relacionado con la entidad.

6.2. MEDIOS INTERNOS

ESPAK E INTRANET

Es el portal de comunicaciones interno para informar a los funcionarios y servidores públicos de la entidad sobre aspectos de interés general.

Correo Institucional

Es un medio electrónico ágil y masivo, el cual se utiliza para interactuar de manera oportuna en el desarrollo de las actividades de la entidad. Y en la actualidad está operando desde la plataforma llamada ZINBRA

Cartelera

Es un sistema de información permanente que se ubica en lugares estratégicos de las oficinas de la Gobernación de Córdoba, con el ánimo de resaltar aspectos claves para nuestra entidad.


Servicio de Telefonía: Es un sistema de información que se encuentra habilitados para todas las dependencias de la entidad.

7. MATRIZ DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN POR PROCESOS

Cada una de las caracterizaciones de los procesos definidos en la Gobernación de Córdoba en el contexto de la implementación del Sistema integrado de gestión (CALIDAD – MECI), cuentan con una matriz de información y comunicación, la cual contiene qué se comunica, quien comunica, como se comunica, cuando se comunica, a quién se comunica.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de Cambios	FECHA
02	Se modifican los decretos, los nombres de las plataforma de comunicación interna y Se Codifica el plan.	11/12/2014

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PLAN DE COMUNICACION	CODIGO:GC-PL1
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)	VERSIÓN: 02
		FECHA: 11-12-14
	PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES	PÁGINA 10 de 10