

POLITICA DE COMUNICACIONES



GOBERNACION DE CORDOBA

2014

 <p>DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA</p>	POLITICA DE COMUNICACIONES	CODIGO: GC-PO1
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)	VERSIÓN: 03
		FECHA: 31-10-14
	PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES	PÁGINA 2 de 7

POLÍTICAS PÚBLICAS DE COMUNICACIÓN

1. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIÓN

En el mundo actual, gobernar democráticamente es una acción comunicativa y la información producida por las entidades gubernamentales es un bien público de enorme valor para la vida social. Sobre esta base, y con el propósito de garantizar el logro de los fines misionales, la comunicación en la Gobernación de Córdoba tendrá un carácter estratégico y estará orientada a ser una herramienta de la política pública de transparencia para el posicionamiento de propósitos comunes en los ciudadanos. Así mismo, se propende por una cultura organizacional.

2. LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la entidad y estará orientada a contribuir a la comprensión de la misión y a la identificación con la visión compartida por parte de los servidoras y servidores públicos. Esto se logrará a través de la implementación de un plan de comunicación organizacional que movilice el capital humano departamental, bajo una misma entidad fundamentada en el servicio a la comunidad cordobesa como compromiso que nos une y enorgullece, teniendo como máxima prioridad la satisfacción del ciudadano.

3. LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA

Propenderá por una adecuada proyección de la imagen institucional de la Administración Departamental, a través de un enfoque de comunicación pública basado en la entrega de información veraz, oportuna y relevante, y en la generación de confianza y cooperación con los públicos estratégicos. Se adelantarán programas de acercamiento a la ciudadanía y presencia institucional.

 <p>DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA</p>	POLITICA DE COMUNICACIONES	CODIGO: GC-PO1
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)	VERSIÓN: 03
		FECHA: 31-10-14
	PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES	PÁGINA 3 de 7

PARÁGRAFO: VOCERÍAS INSTITUCIONALES

La Administración Departamental tendrá como vocero oficial y permanente al Gobernador. Para efectos específicos él podrá nombrar voceros/as institucionales en los temas estratégicos de su gestión. Se establecerán procedimientos para ellos/as y se dará asesoría permanente al Gobernador y a las personas que él designe para el manejo de cada tema.

4. COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Se hará en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio orientado a la satisfacción de la ciudadanía en cuanto al conocimiento que esta requiera sobre las actuaciones de los servidores públicos, y mediante la rendición de cuentas a la sociedad se pondrán en práctica los principios de transparencia para que la comunidad en general esté enterada de los planes, programas y procesos que ejecuta la entidad territorial, generando a su vez procesos pedagógicos y participativos para facilitar el consenso y la construcción de un proyecto común sostenible en el tiempo desde los espacios de actuación de los ciudadanos.

5. TRÁMITES AL SERVICIO DE LOS USUARIOS:

De conformidad con lo establecido en el numeral 5°, artículo 7°, del código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; la Gobernación de Córdoba, se compromete con todos los ciudadanos a que en cada una de sus actuaciones se les brindará un trato equitativo, igualitario, considerado, diligente, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva y cierta el ejercicio de los siguientes derechos:

Presentar peticiones respetuosas de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.

Recibir atención personal durante cuarenta (40) horas a la semana.

Recibir atención ordenada de las peticiones, quejas, denuncias o consultas.

Recibir atención de todos los requerimientos ciudadanos que se presenten vía fax, telefónicamente o por medios electrónicos disponibles en la Gobernación de Córdoba.

 <p>DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA</p>	POLITICA DE COMUNICACIONES	CODIGO: GC-PO1
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)	VERSIÓN: 03
		FECHA: 31-10-14
	PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES	PÁGINA 4 de 7

Recibir orientación para la adecuada presentación de sus requerimientos ciudadanos y para el ejercicio del control ciudadano en el marco del control fiscal.

Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

Ser tratado con la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general, de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

Exigir el cumplimiento de las funciones a cargo de los servidores públicos de la Gobernación de Córdoba.

Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés y legitimidad para actuar, a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a recibir de éstas información sobre los resultados obtenidos y las decisiones tomadas.

Todos los demás reconocidos en la Constitución y en las Leyes.

Los medios de la Gobernación de Córdoba pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos la atención telefónica, a la línea 018000915344 y el correo institucional Web <http://www.cordoba.gov.co/>.

6. COMUNICACIÓN CON CONTRATISTAS Y PROVEEDORES

La comunicación de la Administración Departamental con sus contratistas y proveedores está basada en los principios de transparencia, imparcialidad igualdad y compromiso con el propósito común de servirle a la comunidad cordobesa, a partir de la documentación e implementación de los procedimientos relacionados con la contratación administrativa. La **Gobernación de Córdoba** tiene como objetivo la promulgación una nueva forma de contratación que opera con el criterio general de **muchas miradas, pocas manos**; es decir, intensiva vigilancia interna y externa en los procesos de contratación y responsabilidades claras y concretas a la hora de decidir. La comunicación de la Administración Departamental con sus contratistas y proveedores seguirá esta ruta,

 <p>DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA</p>	POLITICA DE COMUNICACIONES	CODIGO: GC-PO1
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)	VERSIÓN: 03
		FECHA: 31-10-14
	PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES	PÁGINA 5 de 7

basada en los principios de transparencia, imparcialidad, igualdad y compromiso con el propósito común de servirle a la comunidad cordobesa, a partir de la documentación e implementación de los procedimientos relacionados con la contratación administrativa. Se han trazado ya unas pautas generales para el óptimo manejo de la comunicación con los diferentes públicos.

7. RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La relación de la Administración Departamental con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y estará basada en los principios de veracidad y libertad, respetando las políticas y decisiones editoriales de cada medio en particular, así como la debida confidencialidad que algunos actos de gobierno deban tener. La Oficina asesora de prensa y comunicaciones será la encargada de mantener el contacto con los diferentes medios de comunicación, entregándoles toda la información sobre la gestión de gobierno de acuerdo a los principios de publicidad, pluralidad e independencia. Se dinamizará los procedimientos para la elaboración de boletines públicos para el manejo de hechos e información publicable, administración bases de datos, fortalecimiento del criterio editorial, monitoreo de la información y atención directa a los reporteros.

8. INTERACCIÓN INFORMATIVA CON LOS ORGANISMOS DE CONTROL

La interacción informativa de la Administración Departamental con los organismos de control (Congreso, Asamblea Departamental, Procuraduría, personerías o contralorías) estará enmarcada por el respeto y por el principio de la separación e independencia de las ramas del poder público. **La Gobernación del Córdoba** atenderá los diferentes requerimientos y presentará en forma oportuna los informes tanto de carácter obligatorio, como todos los demás que resulten en el ejercicio de la función pública. Para ello, la Gobernación utilizará los medios institucionales que tiene a su alcance para suministrar la información a los órganos de control y a la sociedad, con un mensaje claro y preciso, de manera que se pueda facilitar la labor de control, veeduría, evaluación y seguimiento de la gestión.

9. POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL

El equipo humano de la Gobernación de Córdoba está comprometido con la planificación y promoción del desarrollo humano integral de los habitantes del territorio cordobés,

 <p>DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA</p>	POLITICA DE COMUNICACIONES	CODIGO: GC-PO1
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)	VERSIÓN: 03
		FECHA: 31-10-14
	PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES	PÁGINA 6 de 7

mejorando continuamente el Sistema Integrado de Gestión y fortaleciendo el desarrollo de las competencias administrativas y del talento humano en la prestación de servicios y la entrega de productos en cumplimiento de los requisitos establecidos por la constitución y la ley, y las necesidades de la ciudadanía, en búsqueda de la excelencia de la gestión pública.

9.1 POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

La Gobernación del Córdoba se compromete a vigilar que los servidores públicos que manejan información privilegiada que es reserva de la Entidad no sea publicada o conocida por terceros. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario.

Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la Gobernación de Córdoba para sus propios intereses.

10. EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Es un sistema de gestión organizacional por procesos moderno y adaptable, el cual permite a servidoras y servidores públicos realizar una gestión integral, eficiente y eficaz, orientada a un único propósito: “Entregar productos y servicios que sean tangibles y satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía”. Esta plataforma garantiza la competitividad de la Gobernación de CÓRDOBA en el ámbito internacional.

El sistema Integrado de Gestión del departamento de Córdoba, contempla el Modelo Estándar de Control Interno MecI 1000:2005, adoptado por el Gobierno Nacional mediante el decreto 1599 de 2005, para lo cual se han desarrollado estrategias gerenciales que redundarán en una administración eficiente, eficaz, efectiva, imparcial, íntegra y transparente, por medio de la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los fines del Estado, y propiciando el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación

10.1 ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

La Administración Departamental Córdoba, creó la Gerencia de Atención a la Ciudadanía, responsable de generar estrategias y metodologías encaminadas a fortalecer la Administración departamental para el servicio a la ciudadanía y así mismo garantizará una línea gratuita en la cual se podrán presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas

	POLITICA DE COMUNICACIONES	CODIGO: GC-PO1
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (CALIDAD-MECI)	VERSIÓN: 03
		FECHA: 31-10-14
	PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES	PÁGINA 7 de 7

e informaciones referentes a la administración departamental, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley.

Para ello ha establecido los siguientes mecanismos:

- Disposición de un link en la página Web <http://www.cordoba.gov.co/> para lo que los ciudadanos se mantengan actualizados en todo el ámbito de la información y accedan a trámites y servicios y a procesos de transparencia.
- La Administración Departamental, tiene habilitado el enlace denominado “Ventanilla Única de Atención” (<http://egobierno.cordoba.gov.co/>), dispuesta para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias y denuncias formuladas por los ciudadanos.
- Implementación de un buzón de quejas y reclamos instalado en el primer piso de la Gobernación de Córdoba, donde además de decepcionar las quejas y reclamos de la comunidad se atenderán de manera pronta y oportuna.
- Instalación e implementación de la línea gratuita 018000915344, que permitirá a la ciudadanía un mayor acercamiento a las consultas desde cualquier lugar del territorio nacional de manera gratuita.
- Apertura de una ventanilla en el primer piso de la Gobernación de Córdoba, denominada Gestión de Relación con los Usuarios “PQR y demás, donde se atenderán: Quejas, derechos de petición, reclamos entre otros.
- Creación de canales de comunicación en redes sociales como: Facebook (Gobernación de Córdoba) y twitter (@cordobagob).

Control de Cambios

Versión	Descripción de Cambios	FECHA
02	Se realiza revisión y actualización de la Política de Comunicaciones y sus componentes. Se codifica el documento.	11/12/2014