

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 1 de 74



**“PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES DE LA GOBERNACIÓN DE
ARAUCA”**

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 2 de 74

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA

RICARDO ALVARADO BESTENE
Gobernador del Departamento de Arauca

JOSE ALÍ DOMÍNGUEZ
Secretario de Planeación

MERCEDES RINCÓN ESPINEL
Secretaria de Gobierno y Seguridad Ciudadana

RAMÓN RÍOS LEÓN
Secretario de Desarrollo Agropecuario y Sostenible

GLADYS YOLANDA MONTES OVALLES
Secretaria de Educación

MARIO ALBERTO VALDERRAMA PUERTA
Secretario de Infraestructura Física

MARY ROCIO HERRERA BERNAL
Secretaria General y Desarrollo Institucional

MANUEL CALDERÓN SÁNCHEZ
Secretario de Hacienda

EYEGMA YOVELIS CHÁVEZ TRANSLAVIÑA
Secretaria de Desarrollo Social y Asesora de Equidad de Genero

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 3 de 74

COMITÉ PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

KAREN QUINTERO

Profesional Universitario

Proceso: Direccionamiento estratégico

ARNOBIS ARENAS

Profesional Universitario

Proceso: Planeación

DORIS ROZO

Profesional Universitario

Proceso: Coordinación y Complementariedad

NARDA GUERRERO

Profesional Universitario

Proceso: Gestión de la Educación

URIEL ALBERTO ANGEL

Técnico

Proceso: Obras para el Desarrollo

EMPERATRIZ NARANJO

Profesional Universitario

Proceso: Gestión Agropecuaria y sostenible

RAUL GARCÍA

Profesional Universitario

Área de Sistemas

NORMA CECILIA CABRERA PÉREZ

Asesor Jurídico

IVÁN RODRÍGUEZ

Profesional Universitario

Proceso: Hacienda Pública

HERMINIA GUANARE

Técnico

Proceso: Gestión Archivística y Documental

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 4 de 74

MAURICIO REYES CASTILLO

Técnico

Área: Sistema de Gestión de Calidad

CARLOS CIRO GOYENECHE GOYENECHE

Asesor de Control Interno

BEATRIZ PALACIOS

Profesional Especializado

Proceso: Desarrollo Social

FERNANDA SANDOVAL URIBE

Profesional de Apoyo

Proceso: Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 5 de 74

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

- 1. EJE TRASVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**
- 2. OBJETIVO**
- 3. ALCANCE**
- 4. PRINCIPIOS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**
- 5. ROLES Y RESPONSABILIDADES**
- 6. OFICINA ASESORA DE PRENSA**
- 7. PLAN DE DESARROLLO**
- 8. POLITICAS DE COMUNICACIÓN**
 - 8.1. Política General de Comunicaciones**
 - 8.2. Información y comunicación externa**
 - 8.3. Información y comunicación interna**
 - 8.4. Sistemas de Información y comunicación**
 - 8.5. Comunicación organizacional**
 - Políticas de Operación de procesos y Procedimientos**
 - Mapa de Procesos**
 - 8.6. Comunicación informativa**
 - Misión, visión y políticas de calidad, código de Ética y Buen Gobierno**
 - Planes Programas y Proyectos**
 - Identificación de Clientes y partes interesadas**
 - Identificación de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.**
 - Identificación de nuestros servicios**
 - Políticas, directrices y objetivos de Calidad**
 - Medios de Comunicación**
- 9. MEDIOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**
 - 9.1 Medios electrónicos y TIC**
 - 9.2 Boletines de Prensa**
 - 9.3 Gaceta Departamental**
 - 9.4 Medios de Interacción Intranet**
 - 9.5 Correo Electrónico Institucional**

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 6 de 74

10. SISTEMA ORGANIZADO DE LA CORRESPONDENCIA

10.1 Recepción y Distribución de Documentos

10.2 Tablas de Retención Documental

10.3 Condiciones Institucionales del Sistema de PQRS

10.4 Principio de Gratuidad y Costos de Reproducción

10.5 Información Clasificada y Reservada

11. RENDICION ANUAL DE CUENTAS

12. CUMPLIMIENTO DE LA LEY 1712 DE 2014 LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

13. INDICE DE TRANSPARENCIA DEPARTAMENTAL MODIFICACIONES DEL PLAN DE COMUNICACIONES.

14. MARCO JURIDICO

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 7 de 74

INTRODUCCIÓN

En términos generales, la comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos los seres humanos y empresas para transmitir o intercambiar mensajes o ideas, que nos permite actuar de forma coordinada en un medio social.

La comunicación es la actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas. Los pasos básicos de la comunicación son la formación de una intención de comunicar, la composición del mensaje, la codificación del mensaje, la transmisión de la señal, la recepción de la señal, la decodificación del mensaje y finalmente, la interpretación del mensaje por parte de un receptor.

La comunicación en general toma lugar entre tres categorías de sujetos principales: los seres humanos (lenguaje), los organismos vivos (biosemiótica) y los dispositivos de comunicación habilitados (cibernética)¹.

La información y comunicación tiene una dimensión estratégica fundamental por cuanto vincula a la gobernación de Arauca con su entorno y facilita la ejecución de sus actividades internas, dándole al servidor público una participación directa en el logro de sus objetivos, de esta manera se involucran todos los niveles - roles, procesos y procedimientos.

Se espera mejorar la transparencia frente a la ciudadanía por medio de la rendición de cuentas a la comunidad y el cumplimiento de las obligaciones frente a las necesidades de los usuarios y la publicación en la Página Web de la información de acuerdo a la ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública, Modelo Estándar de Control Interno 2014 e Índice de Transparencia, así como todos los procesos internos de la Gobernación de Arauca.

Conocer las necesidades de la ciudadanía, de las partes interesadas y las de la entidad, identificar sus fuentes y definir una estructura para su procesamiento y socialización que requiere conocer temas como: información y comunicación externa, información y comunicación interna, sistemas de información y comunicación, entre otros.

La construcción de este documento, se hace con el propósito de garantizar la transversalidad del proceso de información y comunicación que encontramos en el Modelo Estándar de Control Interno MECI, Decreto 943 de 21 de Mayo de 2014,

¹Tomado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n>

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 8 de 74

está integrada por un grupo de profesionales, de todas las dependencias de la Gobernación de Arauca, los cuales tienen participación directa en la redacción y contenidos de este documento.

La comunicación en la Gobernación de Arauca, adoptara un enfoque integral, que involucre a toda la estructura para generar una cultura de información oportuna, eficiente y efectiva, tanto interna como externa.

1. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Según el Modelo Estándar de Control Interno MECI – 2014 El eje Transversal de Información y Comunicación: La información y la comunicación tienen una dimensión estratégica fundamental por cuanto vincula a la entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos. Es un factor determinante cuando se involucran todos los niveles y procesos de la organización.

Para su desarrollo se deben diseñar políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos al interior y en el entorno de cada entidad, que satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso, sea adecuada a las necesidades específicas de la ciudadanía y de las partes interesadas.

Para obtener los beneficios proporcionados por la información y la comunicación es necesario conocer las necesidades de la ciudadanía, de las partes interesadas y las de la entidad, identificar sus fuentes y definir una estructura para su procesamiento y socialización para lo cual es necesario identificar: la información y comunicación externa, información y comunicación interna, sistemas de información y comunicación, el componente físico (hardware), los programas, información y conocimiento, el recurso humano, datos que se constituyen como insumos entre otros. (Fuente manual técnico del Modelo Estándar de Control Interno 2014).

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 9 de 74

2. OBJETIVO

El presente plan de comunicaciones, tiene como objetivo institucionalizar la Comunicación en la Gobernación de Arauca, como un proceso estratégico transversal a la estructura organizacional, a las buenas prácticas informativas orientadas al cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública, para la construcción de imagen institucional, buena reputación, cultura y transparencia, ante las partes interesadas.

3. ALCANCE

El plan de comunicaciones aplica para todos los procesos y procedimientos de la gobernación de Arauca y para los servidores públicos y ciudadanía en general, definiendo y direccionando las comunicaciones de la gobernación de Arauca.

4. PRINCIPIOS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Según el Artículo Tercero del Código de Buen Gobierno, Políticas de Comunicación e Información:

Compromiso con la comunicación pública

Artículo 23. La gobernación del departamento de Arauca con el propósito de cumplir los objetivos misionales, logrará una interacción permanente e ininterrumpida con la comunidad, al tiempo que fortalece su cultura organizacional. En la administración del departamento de Arauca, la comunicación tendrá un carácter estratégico, para lo cual se implementarán procesos comunicacionales y se ejecutará un Plan de Comunicación.

Compromiso con la comunicación organizacional

Artículo 24. La comunicación organizacional en el departamento de Arauca, está orientada a la construcción de sentido de pertenencia y establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la gobernación; para ello la administración departamental establece procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 10 de 74

Compromiso de Confidencialidad

Artículo 25. La gobernación del departamento de Arauca, se compromete a que los servidores públicos que manejan información privilegiada firmen acuerdos de confidencialidad para que se asegure que la información que es reserva de la Gobernación 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 para sus propios intereses.

Compromiso con el Gobierno en Línea

Artículo 26. El gobernador y su equipo de gobierno se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en Línea, a través de la implantación de las acciones necesarias para mantener actualizada la página web de la Gobernación con la más completa información sobre la marcha de la administración en cuanto a procesos y resultados de la contratación departamental, estados financieros, concursos para proveer cargos, plan de desarrollo, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del plan de desarrollo, indicadores de gestión, informes de gestión, servicios que la administración departamental presta a la ciudadanía y forma de acceder a ellos, y funcionamiento general de la Gobernación, entre otros.

La información son los datos que se combinan y sintetizan con base a la relevancia para los requerimientos de información. Es importante que la gobernación de Arauca disponga de datos fiables, a la hora de efectuar la planificación, preparar presupuestos, y demás actividades. Es por esto que la información debe ser de calidad y tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Contenido: ¿Presenta toda la información necesaria?
- Oportunidad: ¿Se facilita en el tiempo adecuado?
- Actualidad: ¿Está disponible la información más reciente?
- Exactitud: ¿Los datos son correctos y fiables?
- Accesibilidad: ¿La información puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?

De acuerdo al marco de la ley 1712 de 2014, los principios de Transparencia y Acceso a la Información Públicos se definen como:

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 11 de 74

PRINCIPIO DE MÁXIMA PUBLICIDAD

Toda información en posesión, bajo control o custodia de la gobernación de Arauca es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposiciones constitucionales o legales.

PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

Principio conforme al cual toda información en poder la gobernación de Arauca se presume pública, en consecuencia de lo cual está en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que este sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley.

PRINCIPIO DE BUENA FE

En virtud del cual todos sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación, leal y desprovista de cualquier intensión dolosa o culposa.

PRINCIPIO DE FACILITACIÓN

Se facilitará el derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruir o impedirlo.

PRINCIPIO DE NO DISCRIMINACIÓN

Se entregara información a toda persona que lo solicite, en igualdad de condiciones, si hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.

PRINCIPIOS DE GRATUIDAD

El acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores al costo de reproducción de la información.

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 12 de 74

PRINCIPIO DE CELERIDAD

Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas de la entidad y servidores públicos.

PRINCIPIO DE EFICIENCIA

El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.

PRINCIPIO DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Toda información de interés pública que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la gobernación de Arauca.

PRINCIPIO DE LA DIVULGACIÓN PROACTIVA DE LA INFORMACIÓN.

El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables de talento humano y recursos físicos y financieros.

PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD EN EL USO DE LA INFORMACIÓN.

En virtud de este, cualquier persona que haga uso de la información que proporciona la gobernación de Arauca, lo hará atendiendo a la misma.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 13 de 74

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN.

- La alta dirección compuesta por el gobernador, debe asegurar que se cumplan las directrices que en materia de comunicaciones públicas son aplicables a la gobernación de Arauca y verificar que se lleven a cabo los procesos y procedimientos de acuerdo con los principios establecidos en el presente plan de comunicaciones, adicional a esto verificar que haya toda la parte humana y recursos tecnológicos apropiados para cumplir con transmitir la información al público de forma veraz, eficaz y eficiente.
- El gobernador es la máxima autoridad del proceso y de los procedimientos de la Gestión de la Comunicación Pública.
- Es responsabilidad de la Alta Dirección, es generar estructuras y procesos organizacionales que garanticen que la información y comunicación en la entidad, se sostiene y extiende para el cumplimiento de las estrategias y objetivos organizacionales.
- Secretarios de despacho (Líderes de los procesos), asesores y/o gerentes. Estos funcionarios velarán para que el personal a su cargo cumplan con los procedimientos de la gestión y publicación en página web de la comunicación de programación de eventos, investigaciones, capacitaciones, asesorías, asistencia técnica, y demás información que deba ser publicada en los medios, para que esta se encuentre al servicio de los usuarios internos y externos.
- Servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son responsables de la operatividad eficiente de los procesos, actividades y tareas a su cargo. Todos los servidores públicos de la gobernación de Arauca, son responsables de la información que se brinde a los usuarios y de la aplicación de los procedimientos que hacen parte del proceso de comunicación, así mismo, por desarrollar la autoevaluación permanente a los resultados de su labor, como parte del cumplimiento de las metas previstas por las dependencias.
- Comité del plan de comunicaciones. El comité del plan de comunicaciones se reunirá por lo menos cada dos (2) meses. Deberá adoptar su propio reglamento.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 14 de 74

6. OFICINA ASESORA DE PRENSA

Son funciones de la Oficina Asesora de Prensa, las siguientes:

- Divulgar a la ciudadanía, a través de los medios de comunicación, las actividades y decisiones del gobernador.
- Expedir oportunamente boletines de prensa, coordinar la realización de entrevistas, conferencias y ruedas de prensa en las que participe el gobernador y su equipo de gobierno y atender adecuadamente las necesidades de los medios de comunicación;
- Organizar la participación de los medios de comunicación en los actos que realice el gobernador del departamento de Arauca.
- Realizar el seguimiento y el análisis estratégico de la información emitida por las agencias de noticias y los diferentes medios de comunicación en relación con la gestión del gobierno departamental, manteniendo debidamente informado sobre ésta a la administración departamental
- Preparar los reportes de prensa en general, recogiendo, analizando y conservando la información que considere pertinente para el cumplimiento de sus funciones.
- Implementar y coordinar el plan de comunicaciones de la gobernación de Arauca.
- Velar por la imagen institucional, respecto a contenidos, logos institucionales, ortografía, redacción entre otros de los productos publicados en los medios.
- Coordinar la elaboración y actualización del Plan Estratégico de Comunicaciones del departamento de Arauca

7. PLAN DE DESARROLLO

El inciso segundo del artículo 339 de la Constitución Política de Colombia determina la existencia de los planes de desarrollo de las entidades territoriales. Precisamente en el Capítulo segundo, Título XXII consagra lo referente a los planes de desarrollo y establece que éstos deberían contener por un lado, una parte general y por otro, un plan de inversiones. El objeto constitucional con la concepción de los planes de desarrollo, es el de asegurar el uso eficiente de los recursos públicos y el desempeño adecuado de sus funciones. A partir de la Constitución Política de Colombia de 1991, el plan de desarrollo es el instrumento

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 15 de 74

rector de la planeación nacional y territorial, que será el fundamento normativo de las políticas económicas, culturales, sociales y ambientales necesarias para el desarrollo integral y sustentable, que responden a los compromisos adquiridos en el programa de gobierno. Para las gobernaciones, el numeral 4 del Artículo 305 de la Constitución Política enlista entre las atribuciones del gobernador “Presentar oportunamente a la Asamblea Departamental los proyectos de ordenanza sobre planes y programas de desarrollo económico y social, obras públicas y presupuesto anual de rentas y gastos”. En concordancia con lo anterior, el numeral 3 del Artículo 300 de la carta asigna a las Asambleas Departamentales la función de “Adoptar de acuerdo con la ley, los planes y programas de desarrollo económico y social y los de obras públicas...”. El numeral 1 del Artículo 39 de la Ley 152 de 1994, dispone que “... El alcalde o gobernador elegido impartirá las orientaciones para la elaboración de los planes de desarrollo conforme al programa de gobierno presentado al inscribirse como candidato”; por otra parte, el Artículo 40 ibídem advierte que “La Asamblea o Concejo deberá decidir sobre los planes dentro del mes siguiente a su presentación...”. De modo que la presentación, elaboración y aprobación de las ordenanzas y acuerdos contentivos de los planes de desarrollo de las entidades territoriales constituyen funciones consagradas constitucionales y legalmente y, por lo mismo, son de ineludible cumplimiento, sin pena de incurrir en una falta disciplinaria sancionable de conformidad con la Ley 734 de 2002. Según la Corte Constitucional, el plan de desarrollo es un medio para ordenar la política estatal hacia el logro de los objetivos que incorpora la noción del Estado Social de Derecho, que no podría entenderse ni alcanzar la plenitud de sus objetivos ni tampoco realizar lo que es de su esencia sino sobre la base de que el orden jurídico y la actividad pública están orientados a satisfacer los intereses de quienes integran la sociedad. De esta manera, el plan de desarrollo es el instrumento de planificación que orienta el accionar de los diferentes actores del territorio durante un período de gobierno. Un plan de desarrollo territorial es la búsqueda de un adecuado balance entre objetivos y limitaciones, con la mira siempre puesta en tratar de incrementar el bienestar de la población, guardando armonía y coherencia con los planteamientos del plan nacional de desarrollo. La Ley 1450 de 2011, plan nacional de desarrollo, Prosperidad para Todos, acopia las políticas públicas para la ejecución de acciones estratégicas y oportunidades de desarrollo económico, ambiental y social. De igual forma avala y respeta los derechos humanos, los grupos étnicos y los objetivos de desarrollo del milenio.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 16 de 74

El plan de desarrollo es un instrumento de planificación, y de consulta permanente por las partes interesadas, comunidad en general, servidores públicos, estará publicado en la página web del Departamento con su respectivo informe de seguimiento el cual se realizara trimestralmente.

La secretaría de Planeación publicará los planes de gasto público para cada año fiscal de acuerdo con lo establecido en el Artículo 74 de la ley 1474 de 2011

Plan de Acción

A más tardar el 31 de enero de cada año, se deberá publicar en la página web el plan de acción para el siguiente año, en el cual se especificara, los objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables, los planes generales de compras, distribución presupuestal de proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión, informe de gestión del año inmediatamente anterior e informes de avance mensual del plan de desarrollo.

8. POLITICAS DE COMUNICACIÓN

8.1 POLITICA GENERAL DE COMUNICACIONES

Para efectos del desarrollo de este documento, la política de comunicaciones se entiende como el modo de conducir las acciones comunicativas y la construcción de herramientas para conseguir un fin único: sembrar en la memoria cultural de los araucanos, los deberes y derechos a que se tiene derechos según la constitución y la ley, la construcción de esta política se inicia con algunas reflexiones

- ¿Qué se dice? Los contenidos, conceptos y conocimientos
- ¿A quién se le dice? La comunidad y partes interesadas
- ¿Cómo se dice? Estrategias de comunicación
- ¿Por qué se dice? Para qué las competencias del Departamento funcionen.
- ¿Con qué recursos se cuenta para decirlo? Financiamiento, recursos y procesos de contratación.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 17 de 74

8.2 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA

La información y comunicación externa hace referencia a todos los datos que provienen o son generados por el usuario externo. Es a través de la cual la gobernación está en contacto directo con la ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos.

La comunicación externa debe trabajarse como un eje estratégico transversal a la estructura de la gobernación con el fin de darle cumplimiento al principio constitucional de publicidad y transparencia.

8.3 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

Es el conjunto de datos que se originan del ejercicio de la función de la gobernación de Arauca y se difunde en su interior, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operación hacia los cuales se enfoca el accionar de la gobernación

Para el óptimo funcionamiento de este eje, debe garantizarse su registro y/o divulgación oportuna, exacta y confiable, en procura de la realización efectiva y eficiente y eficaz de las operaciones, soportar la toma de decisiones y permitir a los funcionarios un conocimiento más precisos y exacto de la gobernación de Arauca.

Los servidores públicos deben fomentar el sentido de pertenencia, una cultura organizacional en torno a una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia como gestores y ejecutores de lo público contribuyendo al fortalecimiento continuó del clima laboral.

8.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Está conformado por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos (humanos y tecnológicos) e instrumentos utilizados por la entidad pública para garantizar tanto la generación y recopilación de información, como la divulgación y circulación de la misma, hacia los diferentes grupos de interés, con el fin de hacer más eficiente la gestión de operaciones de la gobernación.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 18 de 74

El Componente físico (hardware)

Es el medio utilizado para realizar la captura, procesamiento, almacenamiento, difusión y divulgación de la información.

Los programas, información y conocimiento (software)

Son el conjunto ordenado de instrucciones, información y base de conocimiento dadas al computador y que son requeridas para el trabajo de estos sistemas

El recurso humano: Administra, opera, alimenta y utiliza los sistemas de información.

Los datos: Se constituyen como insumos primarios de los sistemas de información, proveniente de la información interna y externa

8.5 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

Elemento de control, que orienta la difusión de la información generada al interior de la gobernación, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes los programas, los proyectos y la gestión de operaciones de la entidad.

8.5.1 Se orientara hacia el fortalecimiento del sentido de pertenencia y la búsqueda constante de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos, el trabajo en equipo con la finalidad de garantizar el logro de los objetivos de la entidad.

8.5.2 Se estimulara entre los servidores públicos, el conocimiento del plan de desarrollo y las demás disposiciones legales, o políticas sectoriales, según su competencia.

Para las políticas de operación de procesos y procedimientos, se diseña de un manual de identidad visual de la gobernación de Arauca que permita armonizar los lineamientos sobre el uso de la imagen institucional que dicta tanto el orden nacional (MEN) como la departamental, y establecer criterios de presencia y manejo de la imagen corporativa, tratamiento gráfico y audiovisual.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 19 de 74

Divulgación a través de los medios electrónicos, socialización en reuniones de trabajo de las áreas, programas de actualización para los servidores de la gobernación de Arauca.



“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 20 de 74

8.6 COMUNICACIÓN IFORMATIVA.

Busca garantizar la difusión de la información de la entidad pública, sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente.

MISIÓN

La gobernación de Arauca tiene como misión servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes constitucionales, planificar y promocionar el desarrollo económico, social y ambiental, dentro de su territorio y fortalecer la capacidad de gestión de sus municipios, prestando los servicios que determina la constitución y la ley, con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, eficiencia, celeridad, imparcialidad y publicidad.

VISIÓN

Arauca en el mediano plazo, será un Departamento con altos niveles de coberturas en salud, educación, acueducto y alcantarillado y con un índice de mortalidad infantil cercano a la media nacional, en búsqueda del desarrollo agropecuario, industrial y forestal, ambientalmente sostenible, coherente con su vocación llanera integrada a la Orinoquía, generador de riqueza, tejido empresarial, gobierno eficiente y punto binacional geoestratégico, remanso de paz y convivencia geoestratégica.

POLÍTICA DE CALIDAD

La gobernación de Arauca, es una entidad comprometida con el bienestar social y el mejoramiento de la calidad de vida de los araucanos, por lo cual desarrolla un gobierno responsable, transparente y equitativo en la programación de las políticas públicas, en el manejo y planificación de los recursos y en la prestación de los servicios de manera ágil y eficiente, cumpliendo con lo establecido en la constitución y las leyes, mediante el diálogo, la concertación, la participación y el compromiso social con los diferentes sectores de la comunidad. Para esto cuenta con personal competente, la selección objetiva de proveedores y el control y mejoramiento continuo de sus procesos, que satisfacen las necesidades de sus usuarios.

El código de ética y de buen gobierno se encuentra en la página web de la gobernación de Arauca www.arauca.gov.co – Link de transparencia y acceso a la información - planeación, procedimientos y lineamientos.

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 21 de 74

Los planes, programas y proyectos divulgación, promoción de información y desarrollo de las campañas institucionales programadas durante la vigencia por las diferentes áreas de la gobernación de Arauca en las cuales se podrán desarrollar algunas o todas las siguientes acciones:

- Diseño y elaboración de piezas comunicativas de apoyo al evento y su difusión a través de los productos de la gobernación de Arauca, el correo electrónico de la gobernación de Arauca y las redes sociales de la entidad territorial.
- Establecer y mantener permanentes relaciones con los medios de comunicación en el ámbito local, regional y/o nacional, con el fin de conseguir la replicación en tales medios, de la información generada por la gobernación de Arauca.
- Organización y realización de ruedas de prensa, rondas radiales y/o entrevistas a voceros autorizados por la gobernación de Arauca para medios de comunicación en el ámbito local, regional y/o nacional.
- Diseño e implementación de mecanismos que permitan facilitar la participación de la ciudadanía en general.
- Participación y/u organización activa de eventos, ferias, foros, encuentros y otros eventos similares en los cuales concurren actores parte de los grupos de interés de la gobernación de Arauca.
- Construcción de un plan de medios, a través de la presencia en medios de comunicación tradicionales y virtuales, tanto de sus líderes político y estratégico (secretario), así como los técnicos (líderes de área y jefes de procesos, entre otros).
- Diseño de una estrategia de social media (uso de medios virtuales + redes sociales + otras herramientas web) que permita posicionar y consolidar la estrategia de la gobernación de Arauca en sus grupos de interés.
- Realización de reuniones de trabajo con oficinas de comunicaciones de organismos del sector, con el fin de unificar la identidad sectorial desde el enfoque comunicativo, direccionar y proporcionar lineamientos claros de comunicación desde el sector hacia sus grupos de interés y armonizar la estrategia de conformidad con los lineamientos territoriales.
- Actualización de información en los sistemas de información del MEN.
- Divulgación, información y desarrollo de campañas internas dentro de la gobernación de Arauca.
- Socialización en comités y reuniones de trabajo.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 22 de 74

La identificación de clientes y partes interesadas se hace por medio de la página de la gobernación de Arauca www.arauca.gov.co

La identificación de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios se da a través de:

Prestación de los servicios de la gobernación de Arauca a través de los canales: presencial, telefónico, escrito y electrónico

- Servicio sistema de atención al ciudadano.
- Implementación de mecanismos de participación ciudadana
- Realización de encuentros con actores en general del ámbito nacional.
- Realización de comités directivos, de comunicaciones y editorial.
- Atención al público a través de los canales de la unidad de atención al ciudadano.

La identificación de nuestros servicios se hace a través de: publicación a través de medios electrónicos de la gobernación de Arauca, actualización de información en los sistemas de información de la gobernación y socialización de los servicios a través de los encuentros o eventos con diferentes actores educativos.

Las políticas, directrices y objetivos de calidad, diseñar y unificar el relato institucional de la gobernación de Arauca, que dé cuenta de mensajes, personajes, objetivos y contextos con que deberá identificarse y ser identificado ante la sociedad, y específicamente ante sus grupos de interés, divulgación a través de los medios electrónicos de la gobernación, difusión a través de carteleros electrónicos de la gobernación, campañas, eventos, gestión en medios de comunicación y piezas comunicativas que divulguen y posicionen la política, directrices y objetivos de calidad y programas de capacitación y actualización para los servidores de la entidad territorial.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Se constituye por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la gobernación de Arauca, para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información, hacia los diferentes grupos de interés.

- La estrategia de Gobierno en línea en el departamento de Arauca, será una herramienta que contribuya al fortalecimiento de la entidad, al control de las

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 23 de 74

necesidades prioritarias de la comunidad, a la calidad en la prestación de nuestros servicios y al acceso en condiciones de equidad y oportunidad, con el propósito de hacer eficiente nuestra gestión.

- La estrategia de Gobierno en Línea de la gobernación de Arauca, se desarrollará en el marco de la eficiencia administrativa, la cual se verá reflejada en la satisfacción del usuario, gracias al ahorro en tiempo y dinero por los desplazamientos a las oficinas públicas.

9. MEDIOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Los siguientes son los medios de comunicación con que cuenta la administración central del departamento de Arauca.

9.1 MEDIOS ELECTRÓNICOS Y TIC. La administración central tiene como uno de los principales medios de comunicación el portal www.arauca.gov.co, donde se encuentra una amplia información, para las partes interesadas.

9.2 BOLETINES DE PRENSA. Se generan boletines de prensa y avances informativos que son enviados a diferentes correos electrónicos, entre medios de comunicación, radio, televisión, entidades ejecutoras, gremios, y comunidad en general y gabinete departamental.

9.3 GACETA DEPARTAMENTAL.

La gaceta departamental es el documento oficial, que contiene los actos administrativos y contratos que en virtud de la normatividad vigente deben ser publicados por la administración departamental, para el conocimiento de la ciudadanía en general, y las partes interesadas, en aras de garantizar la seguridad jurídica del Departamento (Ley 57 de 1985).

En cada Departamento se editará un boletín o gaceta oficial que incluirá los siguientes documentos:

1. Las ordenanzas de la Asamblea Departamental
2. Los actos que expida la Asamblea Departamental y la mesa directiva de ésta para la ejecución de su presupuesto y el manejo de personal a su servicio.

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 24 de 74

3. Los decretos expedidos por el señor gobernador.
4. Las resoluciones que firme el gobernador u otro funcionario por delegación suya.
5. Los contratos en que sean parte el departamento o sus entidades descentralizadas cuando las respectivas normas fiscales así lo ordenen.
6. Los actos de la gobernación, de las secretarías del despacho y de las juntas directivas y gerentes de las entidades descentralizadas que creen situaciones jurídicas impersonales u objetivas o que tengan alcance e interés general.
7. Los actos de naturaleza similar a la señalada en el literal anterior que expidan otras autoridades departamentales por delegación que haya recibido o por autorización legal u ordenanza, los demás que conforme a la ley, a las ordenanzas o sus respectivos reglamentos, deban publicarse.
8. Los actos descritos en el decreto 028 de 2015.

9.4 MEDIOS DE INTERACCIÓN, INTRANET.

Este medio se dirige al público interno y se requiere potencializar el uso entre los servidores públicos, invitándolos a consultar boletines y actos administrativos internos.

9.5 CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.

Las condiciones y políticas de uso del correo institucional de la gobernación de Arauca como referencia y en ningún momento pretenderán constituirse como norma absoluta. Todos aquellos actos que se consideren como violaciones a las normatividades vigentes (Leyes de la república, reglamentos de la gobernación, y/o cualquier otra disposición debidamente establecida en el ámbito jurídico), y que no se mencionen expresamente en este documento, están prohibidas.

Toda persona que utilice los servicios y recursos tecnológicos que ofrece la gobernación de Arauca para el tratamiento de la información, deberá usar el servicio con respecto, cortesía, responsabilidad y conocer y aceptar el reglamento vigente sobre su uso. El desconocimiento del mismo no exonera de las responsabilidades asignadas.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 25 de 74

El objeto dar a conocer las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles del uso de esta herramienta de apoyo institucional para la comunicación interna y externa utilizando la tecnología.

Aplica a todos los usuarios a quienes se les asigne una cuenta de correo electrónico institucional de la gobernación de Arauca y es de obligatorio cumplimiento por parte de los secretarios de despacho, asesores, jefes de área, directivos, funcionarios en propiedad, provisionales y contratistas, así como todas aquellas personas que tengan establecidas o establezcan relaciones contractuales con la entidad territorial.

Las tecnologías de la información ofrecen una oportunidad única para que los países en vía de desarrollo den un salto en su evolución económica, política, social y cultural. Estas tecnologías, y en especial internet, han trascendido los campos tecnológicos y científicos, constituyéndose hoy en día en herramientas que se encuentran al alcance y servicio de toda la comunidad en los ámbitos económico, educativo y de salud, entre otros.

Las tecnologías de la información son herramientas que permiten el desarrollo de una nueva economía, la construcción de un estado más moderno y eficiente, la universalización del acceso a la información, y la adquisición y eficaz utilización del conocimiento, todos estos elementos fundamentales para el desarrollo de la sociedad moderna

El presente manual será aplicable a todo tipo de información en forma de mensaje de datos según la Ley 527 de 1999, que define y reglamenta el uso y acceso a los mensajes de datos, determinando su naturaleza, requisitos y forma de comunicación en las entidades estatales.

La responsabilidad del estado de adecuar la organización de los sistemas de información internos, para atender los requerimientos de los ciudadanos, así como la de fomentar la cultura de trabajo con la implementación de tecnologías en información, con el objeto de modernizar y masificar en las mismas el uso de los recursos informáticos y tecnológicos.

Por consiguiente el sistema de correo electrónico institucional, así como el acceso a internet de y medios tecnológicos por parte del personal vinculado a la

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 26 de 74

gobernación de Arauca, contribuye a facilitar la gestión administrativa, por tal motivo se establece unos lineamientos para el uso apropiado dentro de las políticas de austeridad en el gasto público y los criterios de eficiencia, productividad y responsabilidad en el uso y cuidado de los bienes y servicios del estado.

La dependencia competente de la entidad en la aplicación del manual, políticas, estrategias y directrices con el desarrollo informático de la entidad es la secretaría General y Desarrollo Institucional y su grupo de trabajo del área de sistemas.

El dominio que dispone la gobernación de Arauca es www.arauca.gov.co para publicar en la red de internet, servicios que la entidad, a través de sus funcionarios y/o contratistas, utilizan como medio de comunicación digital para interactuar con otras entidades y ciudadanía; es así que el sufijo **arauca.gov.co** es el nombre oficial que la entidad tiene y garantiza como medio de envío y recepción de información a través de internet.

9.5.1 Términos y definiciones.

Correo electrónico: El correo electrónico es el intercambio de mensajes almacenados en una computadora por medio de las telecomunicaciones. Los mensajes de correo electrónico se codifican por lo general en formato de texto. Sin embargo, se pueden también enviar archivos en otros formatos, tales como imágenes, gráficas y archivos de sonido, los cuales son transferidos como datos adjuntos en formato binario, sin que este sea su principal objetivo.

Buzón.: Espacio exclusivo designado en el servidor, para el almacenamiento de mensajes de datos y archivos adjuntos enviados a las diferentes cuentas de correo electrónico del personal vinculado a la entidad.

Internet: La internet, algunas veces llamada simplemente "La Red", es un sistema mundial de computadoras interconectadas, que se asimila a un conjunto integrado por las diferentes redes de cada país del mundo, por medio del cual un usuario en cualquier equipo puede, en caso de contar con los permisos apropiados, acceder

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 27 de 74

a la información contenida en otro computador e inclusive tener comunicación directa con usuarios en otros equipos.

Megabytes: Unidad de medida de almacenamiento equivalente a 1024 Kilo Bytes e indica la cantidad de información que se puede almacenar en un determinado dispositivo.

Mensaje de Datos: se entiende por mensaje de datos "la información generada, enviada, recibido, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el intercambio electrónico de datos (EDI), internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax".

Mensaje de Datos Masivo: Mensaje enviado a un número igual o superior a diez (10) cuentas de correo, en forma acumulada, en uno o varios envíos.

SPAM: El spam (correo no deseado) es el envío de mensajes electrónicos (habitualmente de tipo comercial) no solicitados y que constituyen mensajes de datos masivos, también denominados cadenas. Aunque se pueden hacer por distintas vías, la más utilizada entre el público en general es la basada en el correo electrónico, afectando igualmente a otras tecnologías de internet.

Spam (Junk-Mail): Envío de correos electrónicos basura, que puede llenar el buzón de un usuario. Por lo general esta práctica la efectúan marcas comerciales para promocionar indiscriminadamente sus productos por toda la red de internet.

9.5.2 Instrucciones de uso del correo electrónico institucional.

Asignación

La secretaría General y Desarrollo Institucional y su grupo de trabajo del área de sistemas de la gobernación de Arauca como responsable de las funciones relativas a la administración de recursos informáticos, asignaran al personal vinculado a la entidad, una cuenta de correo electrónico que conste de los siguientes elementos:

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 28 de 74

1. Una dirección electrónica con la forma: nombre.apellido@arauca.gov.co. Para la asignación del nombre de buzón se tendrán en cuenta las siguientes condiciones:

- Se tomará la primera letra del nombre y el primer apellido completo del funcionario y en caso de ser contratista se antepone de primero los caracteres c_
- En caso que ya exista esa cuenta de correo, se adicionará el segundo nombre (si lo tiene). De no tener segundo nombre, se incluirá el segundo apellido.
- Si ya existe este nombre de usuario, se adicionará el segundo apellido.
- De no ser procedentes ninguna de las formas anteriores, se conformará con el nombre completo del usuario (sin espacios).

2. Un buzón (espacio en el disco) para almacenar los mensajes.

3. Una palabra clave o password para acceder de manera privada a la cuenta.

4. La posibilidad de enviar y recibir mensajes dentro de la Institución y hacia otras cuentas institucionales o privadas.

Procedimiento para la asignación:

Solo podrán asignarse cuentas del correo electrónico institucional a los funcionarios públicos de la entidad, y al personal contratista para el estricto cumplimiento del objeto de su contrato.

Una vez se haya formalizado la vinculación de la persona a la entidad, el jefe inmediato solicita por escrito la asignación de cuenta institucional a favor de dicha persona, la cual será tramitada durante los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de la recepción de la petición.

Se asignará solamente una cuenta por usuario. Las cuentas por dependencias o temas especiales, deberán el jefe o secretario de la dependencia, solicitar por escrito la creación del correo, informando las razones y/o necesidad de la designación de esta clase de cuenta, el nombre del funcionario responsable de su uso y mantenimiento, así como la permanencia de la misma, dicha solicitud será

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 29 de 74

dirigida a la secretaría General y Desarrollo Institucional y será creada en un término máximo de tres (3) días hábiles.

Los mensajes de datos enviados desde estos correos, se deberá incluir el nombre del funcionario que digitó o adjuntó la información, su cargo o clase de vinculación y la dependencia a la que pertenece, con el objeto de hacer seguimiento al uso racional de dicha cuenta.

Debe entenderse que las cuentas de correo de la entidad, son personales e intransferibles, y que la vigencia de las mismas se dará durante el tiempo que exista la vinculación con la entidad.

RESPONSABILIDADES DEL USUARIO FRENTE AL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.

Con el objetivo de garantizar un eficiente y efectivo desarrollo de los sistemas de correo electrónico, los funcionarios deben cumplir con los siguientes deberes:

1. Realizar una revisión diaria del correo electrónico que tiene a su cargo.
2. Realizar copias mensualmente de respaldo de sus archivos y de sus carpetas de mensajes de correo en el computador asignado. Cada usuario es responsable de la actualización de dichas copias
3. Conservar activo y actualizado en el computador el software de protección contra virus que revise el contenido de los mensajes entrantes y salientes del correo. Esta actualización se hará por lo menos una vez a la semana, teniendo en cuenta que después de instalado el programa será de entera responsabilidad del usuario verificar y atender las alertas respectivas.
4. Depurar frecuentemente el contenido del buzón de entrada para evitar que los mensajes permanezcan en él un tiempo excesivo.
5. Utilizar un lenguaje adecuado en cada una de las comunicaciones que sean enviadas tanto al interior de la entidad como a otras entidades, o al público en general, conservando normas de carácter ético y de respeto por las personas.
6. No suministrar el nombre de la cuenta de correo a personal no confiable, ni inscribirla en listas de correo externo en cadenas o páginas comerciales.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 30 de 74

- Mantener reserva sobre las claves de acceso al computador y al sistema de correo electrónico institucional, aplicando las políticas de cambio de clave establecidas.

USO CORRECTO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

El uso del correo electrónico de la gobernación de Arauca es de naturaleza institucional y de propiedad de la institución y su objeto es la agilización de los trámites administrativos internos y solo es para el personal vinculado a la gobernación, sea funcionarios públicos o contratista y es para el uso estricto del cumplimiento de sus funciones o del objeto contractual.

En consecuencia, por tratarse de un servicio financiado con recursos públicos, el correo electrónico institucional no podrá ser utilizado por terceros.

El adecuado uso del correo electrónico de la entidad, se llevará a cabo dentro de los siguientes lineamientos:

- Cuando se envíe un correo electrónico un funcionario o contratista de la gobernación, deberá enunciar su nombre completo, cargo, dependencia en la que labora o presta servicios, así como los números de contacto.
- Está prohibido el envío de mensajes en SPAM o con contenido que sea molesto o dañino para los usuarios del servicio, como virus, mensajes publicitarios y comerciales, imágenes pornográficas, textos de humor, etc.
- Está prohibido enviar, redirigir y contestar mensajes que constituyan cadenas, independientemente de la naturaleza de las mismas.
- La utilización de la cuenta debe tener fines estrictamente relacionados con las actividades propias del cargo.
- Está prohibido el envío de textos o imágenes de causas, campañas y controversias políticas de cualquier índole.
- Está prohibida la circulación de todo contenido subversivo, violento, ilegal, obsceno, racista, discriminatorio, y en general todo aquel que atente contra la dignidad y libertad de las personas y los intereses estatales e institucionales.
- No se podrá utilizar el correo electrónico para reemplazar procedimientos administrativos y de gestión, que hayan sido previamente establecidos al interior de la entidad y que deban agotar un trámite diferente.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 31 de 74

8. Está prohibido el envío de mensajes masivos, salvo de cuentas expresamente autorizadas.
9. En ningún caso la información oficial que la institución envíe al personal mediante correo electrónico, podrá ser clasificada como correo no deseado.
10. Está prohibido el envío de mensajes con contenido publicitario de bienes y servicios en beneficio propio, de un familiar o de un tercero.
11. Está prohibido el envío de software, música en cualquier formato, bases de datos, imágenes, fotografías o archivos similares, cuyo uso transgreda las disposiciones del presente manual, y lo enunciado al respecto en la legislación supranacional y nacional sobre propiedad intelectual y derechos de autor. El envío de tal clase de archivos, sólo podrá darse con ocasión del ejercicio de las funciones que legalmente hayan sido asignadas al funcionario público o contratista dentro de los parámetros legalmente impuestos.
12. Se debe evitar abrir correos electrónicos sospechosos o de los cuales no se conozca el remitente.
13. Está prohibido el intercambio de información que no beneficie a la gobernación Arauca.
14. Está prohibido el envío de mensajes a través de direcciones de correo diferentes a la asignada, así como la lectura, modificación o eliminación de mensajes enviados a otras cuentas, sin autorización expresa de su titular.
15. El correo institucional no podrá ser utilizado para realizar acoso, calumnias, difamación con la intención de intimidar, insultar o realizar cualquier otra forma de actividad hostil, en contra de los funcionarios, las instituciones o del público en general.
16. Los únicos autorizados para el envío de mensajes electrónicos masivos son, el gobernador, los secretarios de Despacho, directores de Área, los jefes de Oficina y la oficina de Prensa y Comunicaciones.

VIOLACIÓN A POLÍTICAS DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

En el evento en que un funcionario incumpla las obligaciones anteriormente enunciadas, el superior jerárquico o el funcionario a quien le conste los hechos, deberá informar la situación a la oficina de Jurídica, para que realicen lo de su competencia en el control disciplinario y determine la viabilidad de la respectiva investigación.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 32 de 74

En el caso de que los contratistas incumplan con las obligaciones enunciadas, previa corroboración de los hechos por parte de la oficina de Sistemas, ordenará la limitación del acceso y uso de la cuenta de correo electrónico institucional a este usuario, la reincidencia en dichas acciones ocasionará la suspensión total de la cuenta de correo electrónico institucional.

El profesional de sistemas deberá realizar las pruebas necesarias a las que haya lugar con el objeto de presentar el informe a la oficina Jurídica en el caso en que decida abrir investigación en contra del funcionario público que incurra en las faltas descritas en el manual.

RESPONSABILIDADES DE SUPERIORES JERÁRQUICOS

Los secretarios de Despacho, directores de área y/o jefes de oficina, deberán adoptar medidas tendientes a garantizar el cumplimiento por parte de sus subalternos, de las obligaciones descritas, con el objeto de evitar que se incurra en acciones lesivas a los intereses de la entidad, que repercutan en la limitación del acceso a los recursos informáticos para el personal vinculado.

DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN

La personal de Sistemas de la gobernación de Arauca realizará la socialización de las medidas adoptadas en el presente manual, capacitará a los usuarios sobre el uso de herramientas de correo electrónico y afines.

Red interna: Los servidores públicos tienen acceso a la Red interna para consultar los actos administrativos expedidos por la Administración Departamental, decretos, circulares, ordenanzas entre otros.

10 SISTEMA ORGANIZADO DE LA CORRESPONDENCIA

La planeación, programación, organización, dirección y avance de las entidades, se logran entre otros, mediante el uso oportuno y adecuado de la información y en consecuencia se hace necesario normalizar los procedimientos de correspondencia como parte integral de la gestión documental. Para la adecuada prestación de los servicios la unidad de correspondencia de la Administración Departamental, deberá contar con personal suficiente y debidamente capacitado y

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 33 de 74

de los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública.

10.1. Recepción y Distribución de Documentos

Horario de Atención: Se atenderá en todas las dependencias en el horario que se tenga establecido (7 A.M. / 11 A.M. y 2 / 6 P.M.) y que deberá divulgarse al público por los medios apropiados (cualquier modificación temporal o definitiva del horario de atención debe ser ampliamente informada a la ciudadanía por todos los medios disponibles con que se cuente la entidad). Las comunicaciones que se reciban fuera del límite establecido como hábil, se consideran recibidas con la fecha del día hábil siguiente al que se realizó la entrega inicial.

La administración departamental recepcionará las comunicaciones oficiales y radicará con numeración consecutiva, mediante el registro en el sistema integrado de información departamental SIID, posteriormente digitalizará, clasificará y la distribuirá, con el fin de hacer seguimiento al trámite y monitorear las actuaciones administrativas que ello derive, según lo establecido en los procedimientos correspondientes a la gestión archivística y documental de la gobernación de Arauca.

El número de radicación asignado a las comunicaciones oficiales en la gobernación de Arauca comprende tantas partes:

La primera parte, corresponde al año vigente de la radicación oficial.

La segunda parte, corresponde al número único consecutivo que el sistema de la gobernación asigna para cada tipo de comunicación oficial.

La tercera parte, corresponde al dígito asignado según el tipo de comunicación oficial, las cuales se identifican así:

- Hace referencia a las comunicaciones oficiales recibidas
- Hace referencia a las comunicaciones oficiales enviadas

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 34 de 74

Las comunicaciones oficiales enviadas e internas de la gobernación se deben elaborar en los formatos establecidos por la Gobernación para tal fin, según corresponda y cumpliendo con las características señaladas para cada una.

Las comunicaciones oficiales recibidas vía fax o correo electrónico deben seguir el procedimiento tal cual se encuentra explícito en el presente documento y se direccionan según el tema o asunto a la dependencia competente. En caso de las comunicaciones oficiales recibidas vía fax en papel químico se deben fotocopiar, para las comunicaciones oficiales recibidas mediante correo electrónico, quien la recepciona deberá imprimir, enviar e informar el destinatario al funcionario responsable del ingreso de estas al sistema integrado de información departamental SIID. Posterior a ello el funcionario de correspondencia reenviará a su destinatario final.

Las dependencias de la gobernación de Arauca que quieran enviar circulares, directivas, citaciones o invitaciones de forma masiva deberán entregarlas a los funcionarios responsables de la oficina de Correspondencia y Archivo junto con un listado que contenga la información básica de cada destinatario: nombre de la entidad, nombre del destinatario, cargo, dirección y teléfono según sea el caso.

Las dependencias que emitan comunicaciones oficiales internas (memorandos) cuya información es de carácter general, deberán utilizar los medios masivos para su distribución, como intranet, correo institucional o cualquier tecnología de información y comunicación establecida por la gobernación.

Los documentos que son enviados en sobre cerrado para ser radicados en la gobernación de Arauca deberán ser abiertos para verificar el contenido sea competencia de la gobernación, a excepción de los sobres que vengan con letrero específico de confidencialidad.

Las publicaciones no requieren radicación.

Las comunicaciones oficiales recibidas deben ser verificadas en el punto de recepción, teniendo en cuenta: que estén dirigidas a la gobernación de Arauca y sean de su competencia, debe estar claro, el nombre, la firma, la dirección del remitente y los anexos, posteriormente deben ser incluidas al sistema integrado de

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 35 de 74

información departamental y se realiza el envío por este medio para luego enviar físico.

En el momento de ingresar los datos requeridos en el Sistema Integrado de Información departamental SIID, estos debe ser consistentes, claros con nombres completos y evitar las abreviaturas; en el campo “asunto” se debe elaborar una descripción detallada y resumida de la información contenida en la comunicación oficial para garantizar búsquedas efectivas.

Las comunicaciones oficiales recibidas como invitaciones protocolarias se registran y radican en el sistema de información pero no se digitalizan.

Los anexos de las comunicaciones oficiales (enviadas e internas) deben estar foliados a lápiz tinta negra en la parte superior derecha en forma consecutiva con el fin de asegurar esta documentación al momento de la radicación. Si los folios se encuentran dentro de una carpeta, igualmente deben estar foliados y relacionados en la comunicación oficial con el número de folios, no registrados como carpeta. Los anexos que tengan formato diferente a soporte papel, como DC, planos, cajas, carpetas, sobres entre otros, se les pegará el adhesivo con el mismo número con el sello de radicado que contiene la comunicación oficial y deberá encontrarse relacionados con la comunicación oficial.

En caso de presentarse fallas de energía, conexiones de red, equipos o cualquier otro tipo de eventualidad similar, las comunicaciones oficiales recibidas, deberán: Recepcionar con el sello, fecha, hora, nombre y apellido del servidor que las recibe y solicitar al usuario un número telefónico. Restablecida la falla se procederá inmediatamente al registro de las mismas en el Sistema Integrado de Información Departamental SIID, teniendo en cuenta que en el campo asunto se dejará entre paréntesis una nota explicativa del sello de recibido a mano. Posteriormente se llamará al usuario para informarle el número de radicado con el cual quedo registrada la comunicación oficial.

Las comunicaciones oficiales recibidas después del último recorrido para la radicación, serán distribuidas el siguiente día hábil en el primer recorrido. En los casos de las comunicaciones oficiales recibidas e internas que requieran distribución inmediata el servidor deberá coordinar la entrega en un recorrido extraordinario.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 36 de 74

Los puntos de recepción de la oficina de Correspondencia y Archivo “prestarán atención preferencial a todas las personas discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores”. Según el acuerdo 051 de 2001.

Las actividades desarrolladas en cumplimiento del presente procedimiento, serán verificables a través de los reportes impresos o electrónicos que arroja el SIID, los cuales se archivan por el personal asignado a esta tarea.

10.2. Tablas de Retención Documental

Dada la situación de los archivos del sector público colombiano, el Gobierno Nacional expidió la Ley 594 de 2000 , “por medio de la cual se dicta la ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”, y el acuerdo 004 del 15 de marzo de 2013 del Archivo General de la Nación “Por el cual se reglamentan parcialmente los Decretos 2578 y 2609 de 2012 y se modifica el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de las Tablas de Retención Documental y las Tablas de Valoración Documental”.

En desarrollo de dicha política, que establece el marco general de actuación sobre la función archivística para las entidades de la administración pública en sus diferentes niveles, la organización de los archivos debe ser la primera herramienta de toma de decisiones, ya que por medio de los documentos producidos se refleja la gestión pública y su impacto sobre la comunidad y ellos son el testimonio de la existencia de las instituciones públicas, por tal motivo, el grado optimización en la organización de estos testimonios es la garantía presente para la toma de decisiones futuras; así mismo se hace necesario lograr la organización de los documentos, como parte esencial del rescate y difusión del patrimonio documental nacional.

En este orden de ideas y en cumplimiento de los derechos y deberes constitucionales y legales que fijan el desarrollo de la función archivística, el gobierno departamental, en aras de dar cumplimiento al plan de desarrollo “Humanizando el Desarrollo” y con el objeto de aplicar las normas y políticas trazadas por el Archivo General de la Nación, instancia normalizadora, asesora y veedora del Gobierno Nacional en materia de archivos, quien opera como interlocutor entre las instituciones archivísticas que conforman el Sistema Nacional de Archivos, elaboro las Tablas de Retención Documental que se constituyen en

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 37 de 74

las herramientas que describe la documentación que se produce en la Administración Central de Arauca, así como el tiempo que deberán conservarse en su etapa respectiva y las acciones que deberán emprenderse para cada caso; el tiempo de retención previsto para los documentos de archivo de oficina y de archivo central están acorde con las necesidades administrativas y las disposiciones legales.

Con la adopción y aplicación de las Tablas de Retención Documental la Administración Departamental se beneficia ya que estas:

- Facilitan el manejo de la información.
- Contribuyen a la racionalización de la producción documental.
- Permiten a la administración proporcionar un servicio eficaz y eficiente.
- Facilitan el control y acceso a los documentos a través de los tiempos de retención en ella estipulados.
- Garantizan la selección y conservación de los documentos que tienen carácter permanente.
- Regulan las transferencias de los documentos en las diferentes fases de archivo.
- Sirven de apoyo para la racionalización de los procesos administrativos.

Desde el punto de vista del trabajo archivístico las Tablas de Retención Documental son fundamentales porque:

- Permiten el manejo integral de los documentos.
- Facilitan la organización de los documentos a partir del concepto de Archivo Total.
- Ayudan a controlar la producción y trámite documental.
- Identifican y reflejan las funciones institucionales.
- Integran los procesos archivísticos para el manejo racional de los documentos.
- Permiten identificar los documentos que sirven de apoyo a la gestión administrativa y que por su carácter pueden eliminarse en el archivo de gestión.

Las Tablas de Retención Documental deberán actualizarse cuando se presente cualquiera de los siguientes casos:

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 38 de 74

- Cuando existan cambios en la estructura orgánica de la entidad.
- Cuando existan cambios en las funciones.
- Cuando la entidad sufra procesos de supresión, fusión, escisión o liquidación.
- Cuando se produzcan cambios en el marco normativo del país.
- Cuando se transformen tipos documentales físicos en electrónicos.
- Cuando se generen nuevas series y tipos documentales.
- Cuando se hagan cambios en los criterios de valoración, soporte documentales y procedimientos que afecten la producción de documentos.

Los documentos institucionalizan las decisiones administrativas y los archivos constituyen una herramienta indispensable para la gestión administrativa, económica, política y cultural del estado; son testimonio de los hechos y de las obras; Como centros de información institucional contribuyen a la eficacia, eficiencia y secuencia de las entidades y agencias del estado en el servicio al ciudadano.

10.3 Condiciones Institucionales del Sistema de PQRS

Las condiciones institucionales están definidas en el procedimiento

GESTION Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS (P-GA-16)

En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La gobernación de Arauca de acuerdo con su estructura orgánica, la secretaria General y Desarrollo Institucional; gestiona de manera centralizada y normalizada, el conjunto de actuaciones necesarias para el registro de los documentos recibidos o creados por la Administración y la vinculación de los mismos a un trámite o procedimiento en el que se realizan las actuaciones o delegaciones que se requieren, hasta la resolución de los asuntos de que tratan.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 39 de 74

Toda la información de interés público que sea solicitada por los ciudadanos debe ser producida, gestionada, oportuna, objetiva, veraz, completa, y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la entidad.

El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad de interés público.

La solicitud de acceso a la información pública, es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información.

MEDIOS DE ATENCIÓN

Medio Escrito: Los interesados podrán radicar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias por escrito en el área de radicación y correspondencia o remitirlas por correo. Las quejas reclamos o sugerencias pueden realizarse a través del diligenciamiento del respectivo formato y depositarse en los buzones que para tal fin dispondrá la administración departamental, distribuidos en las dependencias en los diferentes puntos de atención al ciudadano y; para que el usuario deposite allí sus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias. Para tal efecto se encuentra en cada buzón el formato “SU OPINION PERMITE MEJORAR NUESTROS SERVICIOS” (Anexo C).

Atendiendo lo preceptuado por el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las peticiones escritas deberán contener por lo menos la siguiente información:

- Designación de la autoridad a la que se dirigen.
- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- Objeto claro y preciso de la petición.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 40 de 74

- d) Las razones en que fundamenta su petición.
- e) La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que debe presentar para iniciar el trámite.
- f) Firma del peticionario, cuando fuera el caso.

Nota 1. Cuando la petición se presenta a nombre de una persona jurídica se deberá acreditar la certificación de existencia y representación expedida por la Cámara de Comercio.

Nota 2. Toda petición podrá presentarse personalmente y tramitar directamente por particulares o apoderado el cual deberá aportar el respectivo poder debidamente otorgado.

Nota 3. Toda petición deberá indicar si existen terceros determinados que tengan interés en la petición elevada, informando su dirección o el lugar donde puede ser ubicado.

Nota 4. Quien presente una petición verbal y afirme no saber escribir y pide constancia de haberla presentado. El servidor público delegado por el secretario General en la ventanilla única de radicación de correspondencia expedirá el contenido de la petición y el peticionario imprimirá su huella dactilar.

Nota 5. En cuanto a la petición incompleta, se requerirá inmediatamente y por una sola vez al interesado que entregue los documentos faltantes, este tiempo interrumpirá los términos; los cuales comenzarán a correr cuando se soporten todos los documentos (Artículo 17 Ley 1437 de 2011).

Si el peticionario insiste, se radicará dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron efectuadas. Si el peticionario no completa los documentos solicitados o cuando no complete la información en un término de dos (2) meses siguientes a la fecha del requerimiento, se entenderá que desistió de la misma, por la tanto se ordenará el archivo, sin perjuicio de una nueva petición sobre el asunto.

En el caso de los derechos de petición, los servidores públicos vinculados con la administración departamental deberán atender los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora Jurídica.

Sitio Web y Correo Electrónico: Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias a través del link “Contáctenos” y/o “Quejas y Reclamos” del sitio web: www.arauca.gov.co o el correo electrónico: contactenos@gobiernodearauca.gov.co, para dar trámite a estos

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 41 de 74

requerimientos la secretaria General designará al responsable de la recepción y re direccionamiento a la persona responsable de dar respuesta de acuerdo con el objeto de la petición dentro de los términos establecidos por la ley.

Atención Telefónica: Por este medio, los ciudadanos tendrán orientación en cuanto a los servicios que presta la administración departamental, de acuerdo con la disponibilidad de líneas telefónicas asignadas a cada dependencia y que están publicadas en la guía telefónica regional y en la página web www.arauca.gov.co En caso tal que el ciudadano solicite interponer una queja, reclamo o presentar una sugerencia, el servidor público que atienda la llamada al interior de cada dependencia estará en la disposición de tomar los respectivos datos o realizar el contacto con la persona competente sin que su conducta sea evasiva u omisa. En el evento que corresponda se invitará al ciudadano a establecer contacto con la ventanilla única, en esta área se realizará la recepción de la PQR o petición y lo comunicará con la dependencia indicada.

De igual manera, a través del número de fax que establezca la secretaría General, se podrán remitir peticiones, quejas, reclamos, y/o sugerencia; siempre y cuando cumplan con los requerimientos anteriormente mencionados.

Tratamiento de Anónimos: Los anónimos que se reciban correspondientes a peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, se radicarán en el sistema, pero si se entregarán con los registros correspondientes a las dependencias respectivas y quienes los reciban valorarán la pertinencia de darles el respectivo trámite ante las instancias que correspondan. En consecuencia a que el anónimo no cuenta con datos de contacto que permitan radicar una respuesta oportuna y efectiva, tales respuestas se publicarán en la página WEB de la entidad, donde permanecerán disponibles para consulta hasta por 30 días, posteriormente por manejo documental y para liberar espacio serán comprimidas y se guardará back up de las mismas en un espacio determinado para tal fin en el servidor de la entidad.

Los anónimos serán atendidos, siempre y cuando se radiquen o reciban por medio de un canal institucional, entiéndase buzones, líneas telefónicas adscritas a la entidad, fax, o dirección de correo electrónico (e-mail) asignado a una dependencia o a un servidor público en particular.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 42 de 74

Encuesta de Satisfacción del Cliente: Con el fin de terminar el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios prestados por la administración departamental, la secretaría General con el apoyo técnico de la secretaría de Planeación mediante el formato FR-DI-28 “Encuesta de Satisfacción”; el cual será entregado a los usuarios que soliciten algún tipo de servicio; para que lo diligencien y esta información será tabulada por el coordinador de Calidad y analizada posteriormente por la administración a través de los consejos de Gobierno o los Comités de Control Interno apoyados en los reportes y sugerencias que es estructuren por parte del Grupo de Desarrollo Administrativo en el desarrollo de sus comités ordinarios; para que se adopten las correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora.

TIEMPOS DE RESPUESTA

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia formulados por la comunidad serán resueltos o contestados bajo los principio, términos y procedimientos contemplado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para el ejercicio del Derecho de Petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo (Ley 190 de 1995 artículo 55).

Por regla general, las autoridades han determinado los siguientes plazos de acuerdo al tipo de manifestación:

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la queja.
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta reclamos.
- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.
- Treinta (30) días hábiles para atender sugerencia y elogios.
- Quince (15) días hábiles para contestar solicitudes.

En cuanto a los derechos de petición, los plazos fijados son:

- Derechos de petición de interés particular o general: Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
- Derechos de información: Diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 43 de 74

- Derechos de Consulta: Diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
- Derechos de Certificación de Expediente: Tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

Cuando no fuere posible contestar dentro del término de ley, conforme a lo establecido en el parágrafo único del Artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo se informará por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta.

Conforme a lo establecido en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; si las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar una actuación administrativa no son suficientes para decidir se le requerirá, por una sola vez, con toda precisión y en misma forma verbal o escrita en que se haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que las autoridades decidan. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos pero, en adelante, las autoridades no podrán pedir más complementos, y decidirán con base en aquello de que dispongan.

Nota1. Para eventos de reglamentación especial con relación a los términos de respuesta el servidor público tendrá la obligación de aplicarlos.

Nota 2. Trascurrido un plazo de dos (2) meses, contado a partir de la interposición de los recursos de reposición o apelación sin que se haya modificado decisión expresa sobre ellos, se entenderá que la decisión es negativa.

Nota 3. El silencio administrativo puede ser de dos clases: negativo o positivo. El primero, se produce cuando transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición, no se notifica decisión que la resuelva (Art. 83 C.C.A); el segundo, opera solamente en los casos expresamente previstos en disposiciones especiales (Art. 84 C.C.A);

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 44 de 74

En el caso que la respuesta de las peticiones debe notificarse, dicha labor se cumplirá conforme a lo establecido en los Artículos 66, 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011)

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Le compete velar porque se cumplan los procedimientos y las políticas para la recepción, trámite, análisis y adopción de acciones de mejora, correcciones, acciones correctivas o preventivas. Además rendirá los informes que por ordenamiento jurídico le competan.

ÁREA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Debe abrir las respectivas investigaciones cuando las peticiones, quejas y reclamos; así lo ameriten.

SERVIDORES PÚBLICOS (Funcionarios y Contratistas)

Son los responsables de resolver la petición, queja o reclamo en el tiempo que determine la ley, desarrollando el procedimiento establecido para tal fin, como se describe en el numeral 7 del presente documento.

11.4. Principio de Gratuidad y Costos de Reproducción

La reproducción de documentos solicitada por consulta administrativa interna será gratuita.

El usuario que desea que le expidan copias o fotocopias, éstas deberán ser autorizadas por el jefe de la respectiva oficina o el funcionario en quien se haya delegado esa facultad y sólo se permitirá cuando la información no tenga carácter de reservado conforme a la Constitución o a las Leyes. En la medida de lo posible las copias y duplicados se entregaran en formato digital y no impreso.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 45 de 74

Entrega de Copias:

De conformidad con el Artículo 29 del Código de procedimiento administrativo y de los Contencioso Administrativo “la expedición de copias dará lugar al paso de las mismas cuando la cantidad solicitada lo justifique. El pago se hará a la tesorería de la entidad o en estampillas de timbre nacional que se anularán, conforme a la tarifa que adopte el funcionario encargado de autorizar la expedición. En ningún caso el precio fijado podrá exceder al costo de la reproducción”.

Para efectos de la gobernación de Arauca, si la respuesta a una petición, queja, reclamo o sugerencia, el valor de las fotocopias será asumida por en su totalidad por el solicitante, conforme a las tarifas establecidas. De manera que la dependencia encargado de responder, deberá solicitar al peticionario el respectivo recibo de pago cuando esta situación se presente. La secretaría de Hacienda departamental dispone de un número de cuenta bancaria para que se haga efectiva la consignación por este concepto, o si es práctico podrá autorizar este recaudo en la caja de la Tesorería departamental.

Nota 1: Cuando se trate de copias auténticas el peticionario deberá pagar el respectivo sobrecosto conforme a lo establecido en las disposiciones internas.

Según lo establecido en el ESTATUTO DE RENTAS DEPARTAMENTAL, Ordenanza 007E-2013, ARTÍCULO 160: HECHO GENERADOR Y CAUSACIÓN: Es obligatorio el pago de la Estampilla Pro-Desarrollo Fronterizo, en todos los actos y operaciones que se llevan a cabo en el Departamento de conformidad a los siguiente: Autenticaciones de copias de documentos o actos administrativos que expida el Departamento un tercio 1/3 salario diario legal vigente.

10.5. Información Clasificada y Reservada

La disponibilidad de la documentación, tanto para la reproducción, como para la consulta dependerá de que los documentos requeridos no se encuentren en procesos técnicos de archivo, del estado de conservación o estén bajo restricción al público.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 46 de 74

El acceso a los documentos es libre salvo cuando estos estén bajo reserva legal o constitucional y cuando se comprometa con su divulgación derechos fundamentales de las personas. Los funcionarios de las unidades de archivo garantizarán el respeto de los derechos fundamentales, especialmente a la honra, buen nombre intimidad personal y familiar. Los documentos que por expresa consagración constitucional o legal tengan el carácter de reservados, no podrán ser consultados libremente sino exclusivamente por las personas y en los términos legalmente establecidos.

La documentación suministrada al usuario debe estar completa, salvo cuando por situaciones externas ha perdido su integridad (catástrofes como incendios, inundaciones o terremotos, vandalismo o pérdida por acción del tiempo o hechos no especificados).

Las entidades deberán establecer controles que garanticen la transparencia de la administración de las historias laborales y la responsabilidad de los funcionarios que desarrollan actividades propias de la gestión del talento humano. Las oficinas responsables del manejo de historias laborales elaboran el inventario único documental de los expedientes bajo su custodia.

Los espacios destinados al archivo de historias laborales, deben ser de acceso restringido y con las medidas de seguridad y condiciones medioambientales que garanticen la integridad y conservación física de los documentos.

INDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA

CÓDIGO	SERIE/SUBSERIE	DEPENDENCIA
110.02-40	Actas de Consejo de Justicia y Seguridad Ciudadana	Secretaría De Gobierno
120.25-03	Historias Laborales Funcionarios Administración Central	Secretaría General y Desarrollo Institucional

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 47 de 74

EXCEPCIONES

Información exceptuada por daños de derechos a personas naturales o Jurídicas.

- Derecho a la Intimidad (limitado para servidores públicos).
- Derecho a la vida, salud o seguridad.
- Secretos comerciales, industriales y/o profesionales.

Información exceptuada por daños a los intereses públicos

- Defensa y seguridad Nacional.
- Seguridad pública.
- Relaciones internacionales.
- Investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras no exista medidas de aseguramiento o se formule pliego de cargos.
- Administración efectiva de Justicia.
- Derechos de la infancia y adolescencia.
- Estabilidad macroeconómica y financiero del país.
- Salud pública.

11 RENDICIÓN ANUAL DE CUENTAS

El departamento de Arauca, mediante ordenanza institucionaliza el Día Departamental para la Rendición de Cuentas (Ordenanzas 10E de 2002, 02E de 2006 y 03 de 2006).

Institucionalícese el tercer viernes del mes de abril de cada año como el Día Departamental de la Rendición de cuentas, fecha en que los representantes legales, tanto del Departamento, como de los Municipios y de los entes descentralizados del orden Departamental y Municipal llevarán a cabo la rendición de cuentas antes sus respectivas comunidades.

El ejercicio de la rendición de cuenta debe ser publicado en la página web de cada entidad.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 48 de 74

De los Objetivos y de las Acciones:

- a. Informar a la opinión pública departamental sobre la ejecución presupuestal del departamento de Arauca, sus Municipios y cada uno de los entes descentralizados tanto del Departamento como municipales, en todos y cada uno de los rubros del gasto en inversión y funcionamiento de la vigencia fiscal inmediatamente anterior.
- b. Informar a la opinión pública departamental sobre todos los ingresos y rentas del departamento de Arauca, sus Municipios y entes descentralizados.
- c. Informar que acciones anticorrupción, de transparencia, de ética pública y de eficiencia desarrollo cada organismo del orden Departamental, Municipal y Descentralizado, en el año inmediatamente anterior.
- d. Informar a la sociedad civil y sector privado del Departamento que tipo de contratación se adoptó, criterios de escogencia, o selección de los contratistas o proveedores, porcentaje de cumplimiento, sanciones impuestas por obligaciones contractuales no cumplidas, contratos suspendidos y porqué causal, contratos con reajustes de precios y porque causa, conciliaciones hechas, demandas contra la administración pública.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 49 de 74

12 CUMPLIMIENTO DE LA LEY 1712 DE 2014 LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Con el propósito de garantizar el cumplimiento de la ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la Información Pública, se incluye como un capítulo especial en el plan de comunicaciones del departamento de Arauca, la alta dirección, los líderes de los procesos, junto con los miembros del comité de comunicaciones son responsables de la publicación de la información que se produzca en cada uno de los diferentes procesos.

	Categoría de información					Explicación	Normatividad	
Ítem	Categoría		Subcategoría		Descripción			
1	Sección particular en la página de inicio del sitio web del sujeto obligado.					Botón de transparencia	Dec. 103, Art. 4	
2	1	Mecanismos de contacto con el sujeto obligado:	1.1	Mecanismos para la atención al ciudadano	a	Espacios físicos destinados para el contacto con la entidad.	Puntos de atención al ciudadano.	Art. 9, lit a), Ley 1712 de 2014
3					b	Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax, incluyendo el indicativo nacional e internacional, en el formato (57+Número del área respectiva).	Mínimo el teléfono fijo con indicativo	
4					c	Correo electrónico institucional.		
5					d	Correo físico o postal.	Dirección de correspondencia.	
6					e	Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	Ver ítem 143 (Categoría 10.10)	
7			1.2	Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público	-	Ubicación del sujeto obligado.	Dirección de la sede principal	Art. 9, lit a), Ley 1712 de 2014
8					-	Ubicación física de sedes, áreas, regionales, etc.	Direcciones de cada una de sus sedes, áreas, divisiones, departamentos y/o regionales (incluyendo ciudad y departamento de ubicación).	
9					-	Horarios y días de atención al público.		
10					-	Enlace a los datos de contacto de las sucursales o regionales.	Directorio con los datos de contacto de las sucursales o regionales con extensiones y correos electrónicos.	
11			1.3	Correo electrónico para notificaciones judiciales	-	Disponible en la sección particular de transparencia.		Art. 9, lit f), Ley 1712 de 2014
12					-	Disponible en el pie de página principal.		
13					-	Disponible en la sección de		

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 50 de 74

Categoría de información					Explicación		Normatividad	
Ítem	Categoría		Subcategoría		Descripción			
					-	atención a la ciudadanía.		
14					-	Con acuse de recibido al remitente de forma automática.		
15			1.4	Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales	-	Enlace que dirija a las políticas de seguridad de la información, además de las condiciones de uso de la información referente a la protección de datos personales publicada en el sitio web, según lo establecido en la ley 1581 de 2012. Políticas de seguridad o utilizar la guía técnica de MINTIC sobre estas. Ej: http://www.ccb.org.co/Proteccion-de-datos-personales	Ley 1581 de 2012	
16	2	Información de interés	2.1	Datos abiertos	-	Publicar datos abiertos generados por el sujeto obligado en su sitio web.	Cómo mínimo el Índice de información pública reservada y clasificada y los Registros de Activos de Información deben estar publicados en datos abiertos.	Art. 11, lit. k), Ley 1712 de 2014, Art. 11, Dec. 103/15
17					-	Publicar datos abiertos en el portal www.datos.gov.co.		
18			2.2	Estudios, investigaciones y otras publicaciones.	-	Estudios, investigaciones y otro tipo de publicaciones de interés para ciudadanos, usuarios y grupos de interés, definiendo una periodicidad para estas publicaciones.	El sujeto obligado debe sustentar por qué no le aplica este ítem, en caso tal.	
19			2.3	Convocatorias	-	Convocatorias dirigidas a ciudadanos, usuarios y grupos de interés, especificando objetivos, requisitos y fechas de participación en dichos espacios.		
20			2.4	Preguntas y respuestas frecuentes	-	Lista de preguntas frecuentes con las respectivas respuestas, relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta.	Esta lista de preguntas y respuestas debe ser actualizada periódicamente de acuerdo con las consultas realizadas por los usuarios, ciudadanos y grupos de interés a través de los diferentes canales disponibles.	
21			2.5	Glosario	-	Glosario que contenga el conjunto de términos que usa la entidad o que tienen relación con su actividad.		
22			2.6	Noticias	-	Sección que contenga las noticias más relevantes para sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés y que estén relacionadas con su actividad.		

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 51 de 74

Ítem	Categoría de información				Explicación	Normatividad
	Categoría		Subcategoría	Descripción		
23			2.7	Calendario de actividades	- Calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad.	
24			2.8	Información para niñas, niños y adolescentes	- El sujeto obligado diseña y publica información dirigida para los niños, niña y adolescente sobre la entidad, sus servicios o sus actividades, de manera didáctica.	Art. 8, Ley 1712 de 2014
25			2.9	Información adicional	- Información general o adicional útil para los usuarios, ciudadanos o grupos de interés.	Considerado como una buena práctica en Transparencia y Acceso a la información Pública, aplicando el principio de máxima publicidad. Art. 42, Dec. 103, Núm. 4
26	3	Estructura orgánica y talento humano	3.1	Misión y visión	- Misión y visión de acuerdo con la norma de creación o reestructuración o según lo definido en el sistema de gestión de calidad de la entidad.	
27			3.2	Funciones y deberes	- Funciones y deberes de acuerdo con su norma de creación o reestructuración. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.	Art. 9, lit a), Ley 1712 de 2014
28			3.3	Procesos y procedimientos	- Procesos y procedimientos para la toma de decisiones en las diferentes áreas.	Art. 11, lit c), Ley 1712 de 2014
29			3.4	Organigrama	- Estructura orgánica de la entidad.	Organigrama en formato dinámico y con breves descripciones de las dependencias con las que cuenta, incluyendo grupos funcionales creados por resoluciones internas o las que hagan sus veces. Art. 9, lit a), Ley 1712 de 2014
30					- Publicado de manera gráfica y legible, en un formato accesible y usable.	
31					- Descripción de la estructura orgánica, donde se dé información general de cada división o dependencia.	
32			3.5	Directorio de información de servidores públicos y contratistas	- Directorio de información de los servidores públicos y contratistas incluyendo aquellos que laboran en las sedes, áreas, divisiones, departamentos y/o regionales según corresponda,	→ Formato accesible: Ej.: Directorio en formato Excel con las casillas o columnas que contengan la información descrita. → Esta información se debe actualizar cada vez que ingresa o se desvincula un servidor público y contratista. → Para las entidades u organismos públicos el requisito se entenderá Art. 9, lit c), Ley 1712 de 2014 Art. 5, Dec 103 de 2015 Par.1
33					- Publicado en formato accesible y reutilizable, con la siguiente información:	
34					a Nombres y apellidos	

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 52 de 74

Ítem	Categoría de información			Explicación	Normatividad
	Categoría	Subcategoría	Descripción		
				completos.	cumplido a través de un enlace ala publicación de la información que contiene el directorio en el Sistema de Información de Empleo Público – SIGEP.
35			b	País, Departamento y Ciudad de nacimiento.	
36			c	Formación académica.	
37			d	Experiencia laboral y profesional.	
38			e	Empleo, cargo o actividad que desempeña (En caso de contratistas el rol que desempeña con base en el objeto contractual).	
39			f	Dependencia en la que presta sus servicios en la entidad o institución	
40			g	Dirección de correo electrónico institucional.	
41			h	Teléfono Institucional.	
42			i	Escala salarial según las categorías para servidores públicos y/o empleados del sector privado.	
43			j	Objeto, valor total de los honorarios, fecha de inicio y de terminación, cuando se trate contratos de prestación de servicios.	
44		3.6	Directorio de entidades	Listado de entidades que integran el sector/rama/organismo, con enlace al sitio Web de cada una de éstas, en el caso de existir.	
45		3.7	Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés.	Listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la entidad, con enlace al sitio Web de cada una de éstas y los datos de contacto de los principales grupos de interés y/u organizaciones sociales o poblacionales.	A nivel territorial esta información debe ser publicada en la sección de instancias de participación ciudadana.
46		3.8	Ofertas de empleo	Oferta de empleos que incluya la convocatoria para los cargos a proveer por prestación de servicios.	Si los empleos son provistos a través de concursos liderados por la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC, la entidad deberá especificar el listado de cargos que están en concurso y el enlace respectivo a la CNSC para mayor información.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 53 de 74

Ítem	Categoría de información			Explicación	Normatividad
	Categoría	Subcategoría	Descripción		
47	4	Normatividad	4.1	Normatividad del orden nacional	Art. 9, lit d), Ley 1712 de 2014
48					
49					
50					
51					
52					
53					
54					

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 54 de 74

	Categoría de información					Explicación		Normatividad			
Ítem	Categoría		Subcategoría		Descripción						
55					a	Tipo de acto administrativo					
					Fecha de expedición						
					Descripción corta						
			4.2	Normatividad del orden territorial			a	Listado de la normatividad disponible.	Nomograma general: ordenanza, acuerdo, decreto, resolución, circular u otros actos administrativos de carácter general. La información debe ser descargable.		
							Tipo de Norma				
							Fecha de expedición				
							Descripción corta				
56								b	Información organizada por tipo de norma, temática y fecha de expedición de la más reciente a la más antigua o un buscador avanzado teniendo en cuenta filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición.	Art. 9, lit d), Ley 1712 de 2014	
57								c	Normas publicadas dentro de los siguientes 5 días de su expedición.		De acuerdo con los principios de oportunidad y publicidad.
58								4.3	Otros sujetos obligados		-
59			5	Presupuesto	5.1	Presupuesto general asignado	-	Presupuesto general asignado para cada año fiscal.	La información que reposa debe ser al menos de los últimos dos (2) años anteriores al año en ejercicio, con corte a diciembre del periodo respectivo. La distribución presupuestal y el presupuesto desagregado deben también estar publicados en el Plan de Acción, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.	Art. 9, lit b), Ley 1712 de 2014, Arts. 74 y 77 Ley 1474 de 2011 Par.	
60					5.2	Ejecución presupuestal histórica anual	-	Información histórica detallada de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales.			
							-	Distribución presupuestal de proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.			
							-	Presupuesto desagregado con modificaciones			
61	5.3	Estados financieros				-	Estados financieros para los sujetos obligados que aplique.				
62											
63											
64	6	Planeación	6.1	Políticas, lineamientos y manuales	a	Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales.	→ Si la entidad realiza un Plan de Acción Unificado es válido la publicación de éste. → Explicar en caso de no aplicarse la publicación de algún plan.	Art. 9, lit d), Ley 1712 de 2014			
65					b	Manuales.					
66					c	Planes estratégicos, sectoriales e institucionales.					
67					d	Plan de Rendición de cuentas.					
68					e	Plan de Servicio al ciudadano.					

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 55 de 74

	Categoría de información				Explicación		Normatividad	
Ítem	Categoría		Subcategoría		Descripción			
69					f	Plan Anti trámites.	Art. 9, lit g), Ley 1712 de 2014 Art. 73, Ley 1474 de 2011	
70					g	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con el Art. 73 de Ley 1474 de 2011		
71						Contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas.		Políticas y/o decisiones que crean, modifiquen, adicionen, entre otros, trámites, procedimientos, horarios de atención al público, costos de reproducción o de trámites, entre otros, que afectan al público. Estas políticas y/o decisiones que pueden estar consagradas en actos administrativos (memorandos, circulares, resoluciones, y demás.
72			6.2	Plan de gasto público		Plan de gasto público para cada año fiscal con:	→ De acuerdo con lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 es el Plan de Acción. → El Plan general de compras es equivalente al Plan Anual de Adquisiciones (PAA), que se solicita también en la categoría 8.4 de la Res. 3564 de 2015.	Art. 9, lit e), Ley 1712 de 2014 Art. 74, Ley 1474 de 2011
73					a	Objetivos		
74					b	Estrategias		
75					c	Proyectos		
76					d	Metas		
77					e	Responsables		
78					f	Planes generales de compras		
79			6.3	Programas y proyectos en ejecución	-	Proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia. Los proyectos de inversión deben ordenarse según la fecha de inscripción en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión nacional, departamental, municipal o distrital, según sea el caso, de acuerdo a lo establecido en el artículo 77 de la Ley 1474 de 2011.	Se debe publicar el avance en la ejecución de los proyecto o programas mínimo cada 3 meses. Las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión.	Art. 9, lit d), Ley 1712 de 2014 Art. 77, Ley 1474 de 2011
80			6.4	Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño	-	Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño, de conformidad con sus programas operativos y demás planes exigidos por la normatividad.	Se debe publicar su estado de avance mínimo cada 3 meses.	Art. 9, lit d), Ley 1712 de 2014

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 56 de 74

	Categoría de información					Explicación	Normatividad	
Ítem	Categoría		Subcategoría		Descripción			
81			6.5	Participación en la formulación de políticas		Mecanismos o procedimientos que deben seguir los ciudadanos, usuarios o interesados para participar en la formulación de políticas, en el control o en la evaluación de la gestión institucional, indicando:	Art. lit i), Ley 1712 de 2014 Art. 15, Dec. 103 de 2015	
82					a	Sujetos que pueden participar.		¿Quiénes pueden participar?
83					b	Medios presenciales y electrónicos.		
84					c	Áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento.		
85			6.6	Informes de empalme	-	Informe de empalme del representante legal, cuando haya un cambio del mismo.	Este se debe publicar antes de desvincularse del sujeto obligado. Es el equivalente al Acta de Informe de Gestión de la Ley 951 de 2005, y podrá ser rendido a los 15 días hábiles siguientes a la dejación, retiro del cargo o finalización de la administración.	Ley 951, Res. 5674 de 2005 y Circular 11 de 2006 de la Contraloría General de la República.
86	7	Control	7.1	Informes de gestión, evaluación y auditoría		Informes de gestión, evaluación y auditoría incluyendo ejercicio presupuestal. Publicar como mínimo:	→ Explicar en caso de no aplicarse la publicación de algún plan.	Arts. 9, lit d) y 11, lit e), Ley 1712 de 2014
87					a	Informe enviado al Congreso/Asamblea/Concejo.	Se debe publicar dentro del mismo mes de enviado.	
88					b	Informe de rendición de la cuenta fiscal a la Contraloría General de la República o a los organismos de control territorial, según corresponda.	De acuerdo con la periodicidad definida.	
89					c	Informe de rendición de cuentas a los ciudadanos, incluyendo la respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes y durante el ejercicio de rendición.	Publicar dentro del mismo mes de realizado el evento.	
90					d	Informes a organismos de inspección, vigilancia y control.		
91			7.2	Reportes de control interno	-	Informe pormenorizado del estado del control interno de acuerdo al artículo 9 de la Ley 1474 de 2011.	Se debe publicar cada cuatro meses según lo establecido por el Sistema Integrado de Gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Artículo 9, Ley 1474 de 2011.

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 57 de 74

	Categoría de información					Explicación	Normatividad	
Ítem	Categoría		Subcategoría		Descripción			
92	8	Contratación	7.3	Planes de Mejoramiento	- Planes de Mejoramiento vigentes exigidos por entes de control internos o externos. De acuerdo con los hallazgos realizados por el respectivo organismo de control.	Se deben publicar de acuerdo con la periodicidad establecida por el ente de control, dentro del mismo mes de su envío.		
93					- Enlace al sitio web del organismo de control en donde se encuentren los informes que éste ha elaborado sobre la entidad.			
94			7.4	Entes de control que vigilan a la entidad y mecanismos de supervisión	a Relación de todas las entidades que vigilan al sujeto obligado.		Art.11, Lit f), Ley 1712 de 2014	
95					b Mecanismos internos y externos de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado.			
96					c Indicar, como mínimo, el tipo de control que se ejecuta al interior y exterior (fiscal, social, político, etc.).			
97			7.5	Información para población vulnerable:	- Normas, políticas, programas y proyectos dirigidos a población vulnerable de acuerdo con su misión y la normatividad aplicable.	Madres cabeza de familia, desplazados, personas en condición de discapacidad, familias en condición de pobreza, niños, adulto mayor, etnias, reinsertados, etc.	Art. 9, Lit d), Ley 1712 de 2014	
98			7.6	Defensa judicial		Informe sobre las demandas contra la entidad, incluyendo:	Publicar el informe de demandas de la entidad trimestralmente.	Se podrá hacer enlace a la información que publique la Agencia de Defensa Jurídica de la Nación siempre y cuando ésta permita identificar claramente los elementos enunciados anteriormente.
99					a Número de demandas.	Se podrá hacer enlace a la información que publique la Agencia de Defensa Jurídica de la Nación siempre y cuando ésta permita identificar claramente los elementos enunciados anteriormente.		
100					b Estado en que se encuentra.			
101					c Pretensión o cuantía de la demanda.			
102					d Riesgo de pérdida.			
103			8	Contratación		Información Contractual	- Información contractual publicada y agrupada en una misma sección del sitio web del sujeto obligado, con vínculo al SECOP.	Art.10, Ley 1712 de 2014 Art.7, Dec. 103 de 2015
104					8.1	Publicación de la información contractual	- Información de su gestión contractual con cargo a recursos públicos en el SECOP.	

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 58 de 74

	Categoría de información					Explicación	Normatividad
Ítem	Categoría		Subcategoría		Descripción		
105			8.2	Publicación de la ejecución de contratos	- Aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o del interventor, que prueben la ejecución de los contratos.		Art.10, Ley 1712 de 2014 Arts. 8 y 9, Dec. 103 de 2015
106			8.3	Publicación de procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras	- Manual de contratación, que contiene los procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras.	Expedido conforme a las directrices señaladas por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente. Aplica para los sujetos obligados que cuenten con contratos con cargue a recursos públicos.	Art.11, Lit g), Ley 1712 de 2014 Art .9, Dec. 103 de 2015
107			8.4	Plan Anual de Adquisiciones	- Plan Anual de Adquisiciones (PAA).	Los sujetos obligados que contratan con cargo a recursos públicos o recursos públicos y privados, deben publicar en el SECOP el PAA para los recursos de carácter público que ejecutarán en el año (Categoría 6.2 f) de la Res. 3564 de 2015 y de esta matriz).	Art. 9, Lit. e), Ley 1712 de 2014 Art. 74, Ley 1474 de 2011 Dec. 103 de 2015
108					- Enlace que direcciona al PAA publicado en el SECOP.	Los sujetos obligados que no contratan con cargo a recursos públicos no están obligados a publicar su PAA.	
109	9	Trámites y servicios	9.1	Trámites y servicios	Trámites que se adelanten ante las mismas, señalando:	Para los sujetos obligados a inscribir sus trámites en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, se entenderá por cumplido este requisito con la inscripción de los trámites en dicho sistema y la relación de los nombres de los mismos en el respectivo sitio web oficial de la entidad con un enlace al Portal del Estado Colombiano o el que haga sus veces.	Art.11, literales a) y b), Ley 1712 de 2014 Art.6, Dec. 103 de 2015 Ley 962 de 2005 Decreto-ley 019 de 2012.
110					- La norma que los sustenta.		
111					- Los procedimientos o protocolos de atención.		
112					- Los costos.		
113					- Los formatos y formularios requeridos, indicando y facilitando el acceso a aquellos que se encuentran disponibles en línea.		
114	10	Instrumentos de gestión de información pública	10.1	Información mínima	- Información mínima de los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014	Información solicitada en esta misma matriz, que incluye los mínimos de la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y la Resolución Min TIC 3564 de 2015.	Arts. 9, 10 y 11, Ley 1712 de 2014 Art. 4, Dec. 103 de 2015
115			10.2	Registro de Activos de Información	Registro de Activos de Información (RAI), con las siguientes características:	El Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información, el Programa de Gestión Documental, los Cuadros de Clasificación	Arts.13 y 16, Ley 1712 de 2014 Arts. 37 y 38, Dec. 103 de 2015
116					- En formato Excel y disponible en datos abiertos.		
117					- Disponible en el portal www.datos.gov.co .		

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 59 de 74

Ítem	Categoría de información			Explicación	Normatividad
	Categoría	Subcategoría	Descripción		
118			- Nombre o título de la categoría de información.	Documental y las Tablas de Retención Documental, deben ser adoptados y actualizados por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal del sujeto obligado.	
119			- Descripción del contenido de la categoría de la información.		
120			- Idioma.		
121			- Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).		
122			- Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc.).		
123			- Información publicada o disponible.		
124		10.3	Índice de información Clasificada y Reservada, con las siguientes características:		Art. 20, Ley 1712 de 2014 Arts. 24, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 39 Y 40, Dec. 103 de 2015
125			- En formato Excel y disponible en datos abiertos.		
126			- Disponible en el portal www.datos.gov.co .		
127			- Nombre o título de la categoría de información.		
128			- Nombre o título de la información.		
129			- Idioma.		
130			- Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).		
131			- Fecha de generación de la información.		
132			- Nombre del responsable de la información.		
133			- Objetivo legítimo de la excepción.		
134			- Fundamento constitucional o legal.		
135			- Fundamento jurídico de la excepción.		
136			- Excepción total o parcial.		
137			- Fecha de la calificación.		
138			- Plazo de clasificación o reserva.		
139		10.4	Esquema de Publicación de la Información, con las siguientes características:		Art. 12, Ley 1712 de 2014 Arts. 41 y 42, Dec. 103 de 2015
140			- Nombre o título de la información.		
141			- Idioma.		
142			- Medio de conservación		

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 60 de 74

	Categoría de información					Explicación	Normatividad
Ítem	Categoría		Subcategoría		Descripción		
					(físico, análogo y/o digital).		Art. 43, Dec. 103 de 2015
143					- Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc.).		
144					- Fecha de generación de la información.		
145					- Frecuencia de actualización.		
146					- Lugar de consulta.		
147					- Nombre de responsable de la producción de la información.		
148					- Nombre de responsable de la información.		
149					Cuadro de Clasificación Documental (CCD)		
150					Procedimiento participativo para la adopción y actualización del Esquema de Publicación. De acuerdo con el régimen legal aplicable, los sujetos obligados implementarán mecanismos de consulta a ciudadanos, interesados y usuarios en los procesos de adopción y actualización del Esquema de Publicación.		
151			10.5	Programa de Gestión Documental	- Plan para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, elaborado según lineamientos del Decreto 2609 de 2012, o las normas que lo sustituyan o modifiquen.		Arts. 15 y 17, Ley 1712 de 2014 Arts. 44 al 50, Dec. 103 de 2015
152			10.6	Tablas de Retención Documental	- Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.	Es el Instrumento que permite establecer cuáles son los documentos de una entidad, su necesidad e importancia en términos de tiempo de conservación y preservación y que debe hacerse con ellos una vez finalice su vigencia o utilidad.	Art. 13, Ley 1712 de 2014 Art. 4, Par. 1, Dec. 103 de 2015 Acuerdo 004 de 2013, AGN

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 61 de 74

Ítem	Categoría de información				Explicación	Normatividad
	Categoría		Subcategoría	Descripción		
153			10.7	Registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la Ley 1712 de 2014.	Listado de documentos publicados actualmente y con anterioridad en el sitio web del sujeto obligado relacionado con el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, automáticamente disponibles para su consulta y/o descarga.	Art.11, Lit. j), Ley 1712 de 2014 Art. 37 y 38, Dec. 103 de 2015
154				- Automáticamente disponibles.		
155			10.8	- Costos de reproducción de la información pública.	Este acto administrativo debe ser suscrito por funcionario o empleado de nivel directivo.	Arts. 20 y 21, Dec. 103 de 2015
156				- Acto administrativo o documento equivalente donde se motive de manera individual el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información.		
157			10.9	Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado	Publicar la dirección, correo electrónico, teléfono y/o enlace al sistema de denuncias, si existe, del organismo de control en donde las personas puedan presentar una queja y reclamo sobre acciones u omisiones del sujeto obligado.	Art.11, Lit. h), Ley 1712 de 2014 Art. 16, Dec. 103 de 2015 Par. 1 y 2
158			10.10	- Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibida y los tiempos de respuesta, junto con un análisis resumido de este mismo tema.	El sujeto obligado debe definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su Esquema de Publicación de Información.	Art.11, Lit. h), Ley 1712 de 2014 Art. 52, Dec. 103 de 2015 Par. 2 Art. 54, Ley 190 de 1995
159				- Informe específico sobre solicitudes de información pública, discriminando mínimo la siguiente información:		
160				a Número de solicitudes recibidas.		
161				b Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.		
162				c Tiempo de respuesta a cada solicitud.		
163				d Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.		

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 62 de 74

13. INDICE DE TRANSPARENCIA DEPARTAMENTAL

El índice de transparencia de las entidades públicas es una iniciativa de la sociedad civil que busca contribuir a la prevención de hechos de corrupción en la gestión administrativa del estado, el índice de transparencia cuenta con tres factores de evaluación:

VISIBILIDAD: Es la capacidad de una entidad para hacer publica sus políticas, procedimientos y decisiones, de manera suficiente, oportuna, clara y adecuada.

INSTITUCIONALIDAD: Es la capacidad de una entidad para lograr que los servidores públicos y la administración en su conjunto cumplan con normas y estándares establecidos para los procesos de gestión.

CONTROL Y SANCIÓN: Es la capacidad para generar acciones de control y sanciones mediante procesos internos, por acción de los órganos de control y espacios de participación ciudadana, el departamento de Arauca, detalla la información que debe ser publica en armonía al índice de transparencia.

Divulgación de información pública
Condiciones institucionales para divulgación de información
Documentación interna de lineamientos para divulgación de información pública
Contenido de los lineamientos para divulgación de información pública
Periodicidad de divulgación de información
Esquema de publicación
Tratamiento especial entrega de información específica
Dependencia o funcionario encargado
Criterios de publicación
Inventario de información publicable o registro de activos de información
Planeación interna para apertura de datos en el sitio web
Gestión documental y archivo

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 63 de 74

Documentación interna de lineamientos sobre manejo de la gestión documental y archivo

Informe anual de gestión documental

Función archivística y manejo documental

Existencia de Archivo General del Departamento

Aplicación de Tablas de Retención Documental

Apertura de datos en el sitio web

Documentación en Open Data descargables del sitio web

Plan de Adquisiciones

Presupuesto en ejercicio

POAI

Plan de Acción

Divulgación de la gestión administrativa

Información de planeación y gestión en el sitio web

Publicación en sitio web de Plan de Desarrollo

Publicación en sitio web de Informe de Gestión

Publicación en sitio web de histórico de Informes de Gestión

Publicidad del seguimiento o reportes a la ejecución del Plan de Desarrollo

Publicación en sitio web de POAI

Publicación en sitio web de proyectos de inversión

Publicación en sitio web del Plan de Acción

Información de Talento Humano en sitio web

Publicación en sitio web de directorio de la entidad

Publicación de directorio de agremiaciones y asociaciones

Publicación en sitio web del nombre de los funcionarios principales

Publicación en sitio web del cargo de funcionarios principales

Publicación en sitio web de perfil de funcionarios principales

Publicación en sitio web de asignaciones salariales

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 64 de 74

Publicación en sitio web de Manual de Funciones y Competencias
Publicación en sitio web de tipo de contrato/vinculación del personal
Publicación en sitio web de evaluaciones de desempeño
Publicación en sitio web de ofertas de empleo en la entidad
Información de control interno y externo en el sitio web
Direccionamiento a entidades de control externo en sitio web
Publicación en sitio web de mecanismos de control interno
Publicación en sitio web de Informe de Control Interno
Publicación en sitio web de Planes de Mejoramiento de auditorías de los órganos de control

14.MARCO JURÍDICO

- CONSTITUCIÓN POLITICA DE 1991.Artículos 15, 16, 20, 23, 26, 74 , 78 ,26 Y 27 .
- LEY 87 del 29/11/1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- LEY 489 del 29/12/1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
- LEY 850 de 2003 (Por medio del cual se reglamentan las veedurías ciudadanas); el Decreto 2170 de 2002 (por el cual se reglamenta la Ley 80 de 1993, se modifica el Decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999).
- LEY 872 del 30/12/2003 “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

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 65 de 74

servicios”.

- LEY 909 de 2004 “Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones”, y sus Decretos Reglamentarios, y demás normas aplicables a los Servidores Públicos.
- Decreto Nacional N°1537 del 06/07/2001 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado”.
- Decreto Nacional N°4110 del 09/12/2004 “Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública-NTCGP 1000–2004”.
- Decreto Nacional N°1599 del 20/05/2005 “Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005”.
- Decreto Nacional N°3622 del 10/10/2005 “Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el capítulo cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo”.
- Decreto 19 de 2012 –Ley Anti trámites.
- Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado. USAID.
- Decreto 3622 de 2005 “Por el cual se adoptan las Políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el capítulo cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo”.
- Guías del Departamento Administrativo de la Función Pública –AFP- en lo relacionado con: la evaluación de la Gestión Pública: herramienta para el ejercicio del control social; guía de rendición de cuentas de la administración pública a la ciudadanía y el plan nacional de formación para el control social a la gestión pública.

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 66 de 74

- Decreto 943 de 2014 “Por medio del cual se actualiza la estructura del Modelo de Control Interno 2014”.
- Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 “Por medio del cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”.
- Índice de transparencia departamental, corporación transparencia por Colombia.
- Sistema de gestión de calidad.

LA NORMATIVIDAD QUE REGULA AL CONSEJO NACIONAL DE PLANEACIÓN PARA EL PLAN DE DESARROLLO

- **Art. 340 de la Constitución Política de Colombia:** Crea al Consejo Nacional de Planeación y establece que el mismo estará integrado por representantes de las entidades territoriales y de los sectores económicos, sociales, ecológicos, comunitarios y culturales. Adicionalmente le otorga carácter consultivo y establece que su principal función será servir de foro para la discusión del Plan Nacional de Desarrollo.
- **Ley 152 de 1994:** Es la denominada Ley Orgánica del Plan de Desarrollo, que tiene dentro de sus principios generales la participación ciudadana para la construcción de políticas públicas, el capítulo 3, establece la autoridades e instancias de planeación, otorgándole al Consejo Nacional de Planeación, junto con el Congreso de la República, el carácter de instancia. Adicionalmente establece su composición, las calidades de los integrantes del Consejo, su periodo, funciones y el proceso de designación por parte del presidente de la República.
- **Decreto 2284 de 1994:** Establece que la participación de los Consejeros Nacionales de Planeación, representantes de las entidades territoriales, se hará con independencia de la persona que ejerza los cargos de Gobernador y Alcalde, según sea el caso. Adicionalmente reglamenta los parámetros para el proceso de designación de los Consejeros Nacionales.

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 67 de 74

- **Decreto 2250 de 2002:** Establece el proceso para la designación de los Consejeros Nacionales representantes de las entidades territoriales, proceso que se lleva a cabo según los grupos que establece esta norma, adicionalmente implementa el proceso de convocatoria adelantada por el Departamento Nacional de Planeación, así como la presentación de las ternas para la postulación.
- **Sentencia No. C-015/96:** Contempla aspectos relacionados con la designación de los Consejeros Nacionales de Planeación y con su naturaleza. Respecto al concepto que debe emitir el CNP, la sentencia señala que: “es requisito indispensable, de obligatoria observancia, para la validez de la ley mediante la cual se adopte el Plan Nacional de Desarrollo”.
- **Sentencia C-191/96:** La participación democrática permea todo el proceso de planeación y no sólo la elaboración del Plan. Esto significa que es perfectamente legítimo que la ley establezca, dentro de ciertos límites, mecanismos de ejecución, fiscalización y evaluación del Plan que sean esencialmente participativos.
- **Sentencia C-524/03:** Enuncia que “la realización del principio de participación consagrado en la Carta Política exige que la actuación del Consejo Nacional de Planeación y de los consejos territoriales, como instancias para la discusión del Plan de Desarrollo, se garantice no sólo en la fase de aprobación sino también frente a las modificaciones del Plan, lo que le otorga a dichos consejos permanencia institucional para el cumplimiento de su función consultiva”. En consecuencia, la función consultiva de los Consejos de Planeación no se agota en la fase de discusión del Plan, sino que se extiende a las etapas subsiguientes relacionadas con su modificación.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 68 de 74

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL DE ARAUCA

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

PLAN DE COMUNICACIONES 2016

COMPONENTE	ASPECTO A COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN LE COMUNICA	CUÁNDO COMUNICA	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	REGISTRO
Comunicación Organizacional	Políticas de operación de procesos y procedimientos	Dependencias de la Secretaría	Servidores de la SED	Permanente mente	* Divulgación a través de los medios electrónicos de la SED * Socialización en reuniones de trabajo de las áreas * Programas de actualización para los servidores del SED	* Intranet: - Notas Internas - Registro de evidencias
		Oficina Asesora de Comunicaciones			* Diseño de un manual de identidad visual de la Gobernación de Arauca que permita armonizar los lineamientos sobre el uso de la imagen institucional que dicta tanto el orden Nacional (MEN) como la Departamental, y establecer criterios de presencia y manejo de la imagen corporativa, tratamiento gráfico y audiovisual.	* Manual de Identidad visual de la Gobernación
	Mapa de procesos	Área Planeamiento Educativo	Servidores de la SED	Permanente mente	Divulgación a través de los medios electrónicos de la SED	* Intranet: - Proyecto de Modernización
Comunicación Informativa	Misión, visión y política de calidad institucionales de la Entidad Territorial	Gobernación, Control Interno y calidad, Secretaría General, Secretaría de Educación Departamental.	Comunidad educativa en general: -Directivos Docentes -Docentes - Instituciones de educación preescolar, básica y media; instituciones de educación superior; organizaciones adscritas al sector educativo; grupos de investigación - Estudiantes, docentes,	Permanente mente	* Publicación a través de medios electrónicos de la Gobernación y la SED, respaldadas por las campañas de logros y avances. * Actualización de información en los sistemas de información de la SED. * Socialización a través de los encuentros o eventos con diferentes actores educativos.	Página web Ministerio Gobernación y SED: - Misión y Visión - Objetivos Misionales

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 69 de 74

			padres de familia, investigadores - Medios de comunicación - Proveedores de servicios - Ciudadanía en general			
			#¿NOMBRE?	Permanente mente	Publicación en la Intranet	Micro sitio Sistema Integrado de Gestión
					Difusión a través de medios electrónicos	Medios de Comunicación: Noticias
				Según la programación de inducción y re inducción a servidores de la SED	Publicación en la Intranet	Publicaciones registradas
					Difusión a través de los diversos medios regionales	Noticias
Comunicación Informativa	Código de Ética y Buen Gobierno	Oficina de Control Interno, Secretaría General y Secretaría de Educación Departamental	Comunidad educativa en general:- Directivos Docentes- Instituciones de educación preescolar, básica y media; instituciones de educación superior; organizaciones adscritas al sector educativo; grupos de investigación- Estudiantes, docentes, padres de familia, universidades, Institutos de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.-	Permanente mente	Publicación a través de medios electrónicos de la Gobernación y la SED	Micro sitio Secretaría de Educación Departamental (SED):- Código de Ética y Buen Gobierno

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 70 de 74

		Medios de comunicación- Proveedores de servicios- Servidores de la SED- Ciudadanía en general			
Logros y avances de planes, programas, proyectos y oportunidades	Representantes de cada área, responsables de programas y jefes de oficina.	Comunidad educativa en general: -Entidades territoriales/ Secretarías de educación - Entidades del sector - Instituciones de educación preescolar, básica y media; instituciones de educación superior; organizaciones adscritas al sector educativo; grupos de investigación - Estudiantes, docentes, padres de familia, investigadores - Medios de comunicación - Proveedores de servicios - Servidores del SED - Ciudadanía en general	En el marco (al inicio, durante y después) de los eventos de socialización : - Foros - Seminarios - Encuentros con organizaciones del sector educativo en el ámbito local, regional, nacional - Ferias - Reuniones técnicas - Mesas de trabajo - Rendición de Cuentas - Eventos en general	1. Divulgación, promoción de información y desarrollo de las campañas institucionales programadas durante la vigencia por las diferentes áreas de la SED, en las cuales se podrán desarrollar algunas o todas las siguientes acciones: * Diseño y elaboración de piezas comunicativas de apoyo al evento y su difusión a través de los productos de la SED, el correo electrónico de la SEDA y las redes sociales de la Entidad Territorial; * Establecer y mantener permanentes relaciones con los medios de comunicación en el ámbito local, regional y/o nacional, con el fin de conseguir la replicación en tales medios, de la información generada por la Secretaría. * Organización y realización de ruedas de prensa, rondas radiales y/o entrevistas a voceros autorizados por la SED para medios de comunicación en el ámbito local, regional y/o nacional; * Diseño e implementación de mecanismos que permitan facilitar la participación de la ciudadanía en general; * Participación y/u organización activa de eventos, ferias, foros, encuentros y otros eventos similares en los cuales concurren actores parte de los grupos de interés de la SED. 2. Construcción de un Plan de Medios, a través de la presencia en medios de comunicación tradicionales y virtuales, tanto de sus líderes político y estratégico (Secretario), así como los técnicos (líderes de área y jefes de procesos, entre otros). 3. Diseño de una estrategia de Social Media (uso de medios virtuales+ redes sociales + otras herramientas web) que permita posicionar y consolidar la estrategia de la SED en sus grupos de interés.	* Documentos de información estratégica del programa, plan o proyecto * Piezas comunicativas (Noticias, comunicados de prensa, videos, audios y fotografías) publicadas en la Página web del Ministerio de Educación Nacional (MEN), de la Gobernación y de la SED. * Mensajes publicados en redes sociales (Facebook, Twitter, Google+) * Videos publicados en el canal de la SED en YouTube * Noticias, avisos de prensa, cuñas, comerciales en TV (Para los casos que se requiera), publicados en medios de comunicación * Piezas promocionales impresas, publicitarias y comunicacionales (agenda, invitación, folletos, memorias, etc.)- en los casos que se requiera.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 71 de 74

Comunicación Informativa					4. Realización de reuniones de trabajo con oficinas de comunicaciones de organismos del sector, con el fin de unificar la identidad sectorial desde el enfoque comunicativo, direccionar y proporcionar lineamientos claros de comunicación desde el sector hacia sus grupos de interés y armonizar la estrategia de conformidad con los lineamientos territoriales.	
				Semanalmente (durante el primer y segundo semestre del año 2015)	Desarrollo de un (1) programa de TV a través del Canal Institucional y un (1) programa de radio a través de Radio Nacional de Colombia.	Programa de TV en Canal Institucional y Programa de radio en todos los medios de la Jurisdicción
				Permanentemente	* Actualización de información en los sistemas de información del MEN	Micro sitio sistemas de información de la página Web
				Servidores de la SED	Según la programación de la Planeación Estratégica	* Piezas comunicativas publicadas a través de los medios de comunicación interna de la Gobernación; * Actas de reuniones
	Identificación de clientes y partes interesadas	Gobernador, Secretarios, líderes y jefes de oficina SED.	Comunidad educativa en general: -Servidores SED/ Secretaría de educación - Entidades del sector - Inst. de educación preescolar, básica y media; - Inst. de educación superior; - organizaciones adscritas al sector educativo; - grupos de investigación - Estudiantes, docentes, padres de familia, investigadores - Medios de comunicación - Proveedores	Permanentemente	Publicación a través de medios electrónicos de la Gobernación y la SED	Página web Gobernación de Arauca y SED: * Directorio * Sistemas de información de la SED * Contratación Centro Virtual de Noticias de Educación (CVNE) * Fuentes Aliadas Intranet: * Directorio

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 72 de 74

			de servicios - Servidores SED - Ciudadanía en general			
	Identificación de las necesidades y expectativas de nuestros clientes	Gobernador, Secretarios, líderes de áreas, procesos y subprocesos.	Comunidad educativa en general: -Entidades territoriales/ Secretarías de educación - Entidades del sector - Instituciones de educación preescolar, básica y media; instituciones de educación superior; organizaciones adscritas al sector educativo; grupos de investigación - Estudiantes, docentes, padres de familia, investigadores - Medios de comunicación - Proveedores de servicios - Servidores del MEN - Ciudadanía en general	Permanente mente	* Prestación de los servicios del MEN a través de los canales: presencial, telefónico, escrito y electrónico * Servicio sistema de Atención al ciudadano * Implementación de mecanismos de participación ciudadana * Realización de Encuentros con actores educativos- Visitas de campo por parte de la Ministra, Viceministras y/o Directivos del MEN * Realización de Comités Directivos, de Comunicaciones y Editorial	* Micro sitio Ministerio Página Web * Encuestas de satisfacción de los servicios del MEN * Sistema de Atención al Ciudadano * Chat de Atención al Ciudadano * Actas de reuniones de trabajo con actores educativos * Actas de Comités
Comunicación Informativa	Identificación de nuestros servicios	Gobernador, Secretarios, líderes de área de la SED y de procesos y subprocesos.	Comunidad educativa en general: -Entidades territoriales/ Secretarías de educación - Entidades del sector - Instituciones de educación preescolar, básica y media; instituciones de educación superior; organizaciones adscritas al sector	Permanente mente	* Publicación a través de medios electrónicos de la SED. * Actualización de información en los sistemas de información de la Gobernación y la SED. * Socialización de los servicios a través de los encuentros o eventos con diferentes actores educativos.	* Micro sitio SED Página Web * Micro sitio: Sistemas de información página web

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 73 de 74

			educativo; grupos de investigación - Estudiantes, docentes, padres de familia, investigadores - Medios de comunicación - Proveedores de servicios - Servidores de la SED - Ciudadanía en general			
	Política, directrices y objetivos de calidad	Gobernador, Secretarios, Líderes de área, procesos y subprocesos de la SED.	Comunidad educativa en general: -Entidades territoriales/ Secretarías de educación - Entidades del sector - Instituciones de educación preescolar, básica y media; instituciones de educación superior; organizaciones adscritas al sector educativo; grupos de investigación - Estudiantes, docentes, padres de familia, investigadores - Medios de comunicación - Proveedores de servicios - Servidores de la SED - Ciudadanía en general	Permanente mente	* Diseñar y unificar el relato institucional de la Gobernación y la SED, que dé cuenta de mensajes, personajes, objetivos y contextos con que deberá identificarse y ser identificado la SED ante la sociedad, y específicamente ante sus grupos de interés. * Divulgación a través de los medios electrónicos de la Gobernación y la SED * Difusión a través de carteleras electrónicas de la Gobernación y la SED * Campañas, eventos, gestión en medios de comunicación y piezas comunicativas que divulguen y posicionen la política, directrices y objetivos de calidad * Programas de capacitación y actualización para los servidores de la SED	* Micro sitio MEN Página Web * Intranet:

“COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	PÁGINA
	N/A	03	Octubre / 2016	Página 74 de 74

CONTROL DE MODIFICACIONES DEL PLAN DE COMUNICACIONES

No. de Modificación	fecha de Modificación	No. de página	Alcance de la Modificación
1	Octubre 12 de 2008	Todas	Basado en el Sistema de Gestión de Calidad, adoptado por la Gobernación de Arauca, el cual propende por el Mejoramiento continuo de los procesos se presenta el plan de comunicaciones que busca fortalecer los procedimientos de las comunicaciones estratégicas de la Entidad.
2	Junio de 2015	Todas	La actualización obedece, a los cambios planteados en el Decreto 943/2014, Actualización de la Estructura del Modelo Estándar de Control Interno, en la cual la información y comunicación se convierten en Eje Transversal para la Gobernación de Arauca, de otra parte se tiene en cuenta la Ley 1712 Transparencia y del Derecho de acceso a la Información Pública, Índice de Transparencia y Sistema de Gestión de Calidad
3	Octubre de 2016	Todas	La Actualización del Plan Estratégico de Comunicaciones de la Gobernación de Arauca se da por la entrada del nuevo plan de gobierno Humanizando el Desarrollo. Ordenanza 07E de 2016