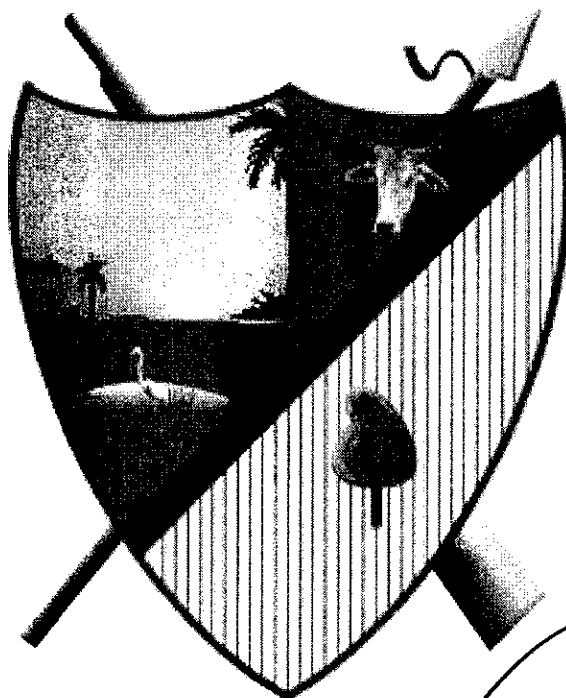


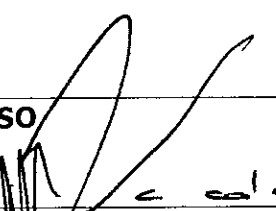
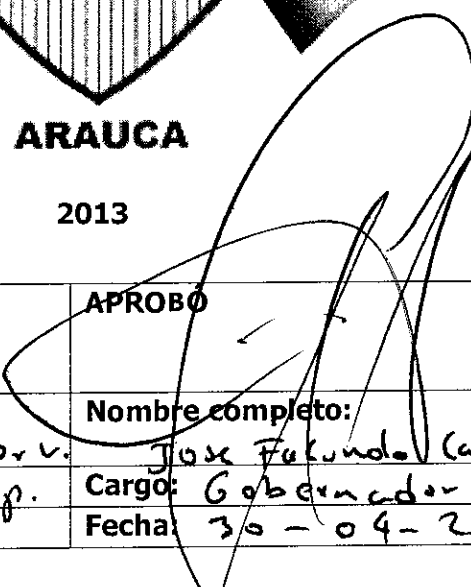
 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN DE COMUNICACIONES			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	N/A	01	12/09/2013	1 DE 10

PLAN DE COMUNICACIONES



ARAUCA

2013

REVISO	APROBO
 Nombre completo: Ismael Novarro	 Nombre completo: Jose Felando Castillo
Cargo: prof. univ. del Dpt.	Cargo: Gobernador
Fecha: 30-04-2013	Fecha: 30-04-2013

COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD



 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN DE COMUNICACIONES			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	N/A	01	12/09/2013	2 DE 10

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento demuestra la importancia que tiene la comunicación como eje transversal en una organización y herramienta gerencial que apoya la divulgación y apropiación de prácticas éticas y socialmente responsables.

Las transformaciones de orden social y los avances tecnológicos están marcando la necesidad de nuevos modelos de gobierno público dirigidos a la mejora de la calidad y del servicio a la ciudadanía, procurando una mayor transparencia y mayores facilidades para la relación de la ciudadanía con la Administración. Las nuevas formas de comunicación a través de los medios sociales están conformando a su vez una democracia más participativa.

Basado en el Sistema de Gestión de Calidad adoptado en 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 la comunicación estratégica de la Entidad.

El Componente de Control de la Comunicación Pública se fundamenta en tres elementos: Comunicación Organizacional, Comunicación Informativa y Medios de Comunicación¹

¹ MECI 1000:2005 -. Departamento Administrativo de la Función Pública.



 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN DE COMUNICACIONES			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	N/A	01	12/09/2013	3 DE 10

2. ESTRATEGIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

2.1 Comunicación Organizacional:

"Elemento de Control, que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad pública para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad"²

2.1.1 Política de Dirección

La Comunicación organizacional de la Gobernación de Arauca se orienta al fortalecimiento del sentido de pertenencia, y la búsqueda constante de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos, al trabajo en equipo con la finalidad de garantizar el logro de los objetivos de la entidad.

2.1.2 Política de Operación 1

La Gobernación de Arauca Estimulará entre los servidores públicos, el conocimiento e interiorización del Plan de Desarrollo Departamental y otras disposiciones legales o políticas sectoriales, según su competencia. El Grupo de Desarrollo Administrativo será el vehículo para la divulgación, comprensión y seguimiento de la aplicación en la práctica diaria.

✓ Acciones

- El Grupo de Desarrollo Administrativo dispondrá de espacios para la promoción del conocimiento e interiorización del Plan de Desarrollo y los objetivos institucionales.

² Ibid.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN DE COMUNICACIONES			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	N/A	01	12/09/2013	4 DE 10

- Enviar constantemente información para su difusión a través de la intranet lo que permite a funcionarios y contratistas de la entidad mantenerse informados de la gestión y avances de la Gobernación.
- Realizar procesos de inducción y reinducción a todos los funcionarios con el fin de darles a conocer los resultados y avances del Plan de Desarrollo Departamental. De igual manera incluirán información que permita asociar la estructura organizacional con las metas y responsabilidades de cada quien, según lo establecido en el plan de desarrollo vigente.

2.1.3 Política de Operación 2

En la Gobernación de Arauca, la participación y la cooperación serán la base de las relaciones, para la promoción del trabajo en equipo y la articulación entre las dependencias. La gestión de la comunicación garantizará el flujo multidireccional de la información, para propiciar la adecuada toma de decisiones.

✓ Acciones

- Realizar campañas de motivación para invitar a todos los servidores públicos a participar en el proyecto de mejoramiento continuo de la entidad, trabajo en equipo y la cultura del Autocontrol.
- Realizar jornadas de sensibilización para crear conciencia en los Servidores Públicos de prestar un servicio de calidad y proyectar la imagen deseada de manera efectiva.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN DE COMUNICACIONES			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	N/A	01	12/09/2013	5 DE 10

2.2 Comunicación Informativa:

"Elemento de Control, que garantiza la difusión de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente".³

2.2.1 Política de Dirección

La información es un bien colectivo indispensable para que la ciudadanía tenga conocimiento de los procesos internos de la Administración Departamental mediante la ejecución de los procesos de Comunicación, que permitan prestar una atención respetuosa equitativa al ciudadano, garantizando que la Comunicación externa y la rendición de cuentas sean los pilares fundamentales sobre los cuales se acaten los principios de publicidad, transparencia y probidad.

2.2.2 Política de Operación 1

La Gobernación de Arauca garantizará que la información fluya de manera veraz, oportuna y clara a sus usuarios, utilizando canales de Comunicación establecidos, Creando espacios de retroalimentación y participación de la comunidad y los grupos de interés

✓ Acciones

- Emitir programas por medios masivos de comunicación que garanticen cubrimiento en la zona urbana y rural del departamento de Arauca, para dar a conocer información sobre la gestión de la Gobernación y las oportunidades de participación que tienen los ciudadanos.
- Mantener actualizada la página web del Departamento de Arauca (www.arauca.gov.co) con contenidos institucionales e informativos, como los boletines de prensa, información específica sobre cada despacho, banner con información importante y de interés para la comunidad, el plan de desarrollo

³ MECI 1000:2005 -. Departamento Administrativo de la Función Pública.



 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN DE COMUNICACIONES			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	N/A	01	12/09/2013	6 DE 10

vigente, información histórica de la ciudad, entre otros. Así mismo, se publicará la información relativa a todos los procesos de contratación que adelante la Gobernación para hacer evidente la transparencia y pulcritud administrativa y fomentar la participación de muchos oferentes.

2.2.3 Política de Dirección 2

La rendición de cuentas es un eje fundamental para dar cumplimiento a los principios de publicidad, probidad y transparencia, mediante procesos comunicacionales que generen una relación respetuosa y equitativa con la ciudadanía.

2.2.4 Política de Operación 1

Para dar cumplimiento a los principios de probidad, publicidad y transparencia, la Gobernación de Arauca informará periódicamente a la ciudadanía sobre los resultados de su gestión a través de los medios de comunicación.

✓ Acciones

- Producir medios impresos para difundir masivamente los resultados de la gestión de la Administración Departamental, con la información necesaria para que los ciudadanos puedan hacerle seguimiento al plan de desarrollo vigente.
- Diseñar un plan de eventos anuales para hacer rendición de cuentas, enfatizando la corresponsabilidad de todos los actores sociales en el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo.
- Publicar en los medios de comunicación regionales contenidos sobre asuntos de interés, relacionados con la gestión adelantada por la Gobernación de Arauca, con el fin de generar un espacio de acercamiento entre el Departamento y la ciudadanía.

2.2.5 Política de Dirección 3

La comunicación con los contratistas y proveedores de la Gobernación de Arauca, estará enmarcada por la aplicación de los principios de igualdad, imparcialidad y transparencia.

COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD



 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN DE COMUNICACIONES			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	N/A	01	12/09/2013	7 DE 10

2.2.6 Política de Operación 1

La Gobernación de Arauca informará ampliamente a través de la página web y el portal único de contratación, toda la información sobre las modalidades de contratación.

✓ Acciones

- Publicar los proyectos de pliegos de condiciones o términos de referencia de los concursos públicos o licitación en la página web (www.arauca.gov.co) diez días antes a la fecha del acto de apertura del proceso de selección.

2.2.7 Política de Dirección 4

La relación de la Gobernación de Arauca con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y estará basada en principios de veracidad, libertad y publicidad; que garanticen un adecuado nivel de confianza e imparcialidad, mediante el suministro de información a todos los medios masivos en igualdad de condiciones de acceso y oportunidad.

2.2.8 Política de Operación 1

Generar notabilidad y notoriedad en los medios de comunicación con el fin de propiciar mayor recordación de la imagen, trámites, servicios y canales de interacción en la mente de los ciudadanos.

✓ Acciones

- Cuando la noticia o información que se remita a los medios de comunicación logre gran impacto, será importante brindarles a los representantes de los medios de comunicación espacios de interacción con la Administración Departamental, a través de ruedas y conferencias de prensa y entrevistas acompañadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones y el vocero oficial del asunto en cuestión.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN DE COMUNICACIONES			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	N/A	01	12/09/2013	8 DE 10

2.2.9 Política de Operación 2

Establecer una relación directa con los medios de comunicación a través de una divulgación continua de información relevante.

✓ Acciones

- Enviar boletines y comunicados de prensa con información actual y verídica, según la importancia que ésta pueda tener para los medios, en igualdad de condiciones, permitiendo el acceso a la misma sin preferencias especiales por ninguno de ellos, cuando haya información noticiosa para divulgar.

2.2.10 Política de Dirección 5

La interacción informativa de la Gobernación de Arauca con los organismos de control, estará enmarcada por el respeto y el principio de separación, autonomía e independencia de las ramas del poder público.

2.2.11 Política de Operación 1

La Gobernación de Arauca entregará las certificaciones solicitados por los órganos de control en las fechas establecidas por las normas y cuando estos así lo requieran.

✓ Acciones

- La Oficina Asesora de Comunicaciones apoyará la producción del material informativo que se requiera para la difusión de la información que debe entregarse a los entes de control.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN DE COMUNICACIONES			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	N/A	01	12/09/2013	9 DE 10

2.3 Medios de Comunicación

"Elemento de Control que se constituye por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la entidad pública, para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés".⁴

2.3.1 Política de Dirección

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 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.

2.3.2 Política de Operación 1

Las estrategias de Gobierno en Línea de la Gobernación de Arauca se desarrollarán en el marco de la eficiencia administrativa, la cual se verá reflejada en la satisfacción del usuario, gracias a los potenciales ahorros en tiempo y dinero por los desplazamientos a las oficinas públicas y esperas en la atención que dejan de realizarse debido a estos nuevos canales de comunicación. A ello podemos agregar la mayor flexibilidad, comodidad y ventajas del acceso a información más actualizada.

✓ Acciones

- Evaluar de todas y cada una de las actividades a cumplir en las 5 fases de Gobierno en Línea para el rediseño de la página y su respectivo cumplimiento.
- Realizar el diagnóstico de necesidades y expectativas de la comunidad Araucana frente a la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea.

⁴MECI 1000:2005 -. Departamento Administrativo de la Función Pública.

 GOBERNACIÓN DE ARAUCA	PLAN DE COMUNICACIONES			
	CODIGO	VERSION	FECHA DE EMISIÓN	PAGINA
	N/A	01	12/09/2013	10 DE 10

- Realizar actividades de monitoreo del desempeño y uso de los sitios Web de la Gobernación para garantizar la disponibilidad de los mismos y su acceso por la comunidad
- Sensibilizar y capacitar a los servidores públicos en todos los niveles, para que utilicen en forma adecuada las TIC para optimizar el cumplimiento de sus responsabilidades y para comunicarse, interactuar y permitir la participación de la comunidad.
- Sensibilización a la comunidad, en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas habilitadas para su comunicación, interacción y participación con la Gobernación