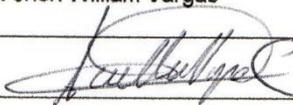


 <b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: PL-GC-001
	PLAN DE COMUNICACION	VERSION:01
		FECHA:23/10/2014



# PLAN DE COMUNICACIÓN DE LA GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO

<b>Elaborado por:</b> Apoyo a Comunicaciones	<b>Revisado y aprobado por:</b> Jefe de prensa
<b>Nombre:</b> Grasse Vargas Faimer medina Sánchez	<b>Nombre:</b> Jhon William Vargas
<b>Firma:</b>  FAIMER MEDINA S.	<b>Firma:</b> 

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. MARCO CONCEPTUAL .....	4
3. OBJETIVOS .....	7
3.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	7
4. METAS .....	8
5. EVALUACIÓN DE NECESIDADES (DIAGNÓSTICO).....	9
6. ASPECTOS GENERALES PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA.....	13
7. ASPECTOS GENERALES PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA.....	15
8. MECANISMOS Y ESPACIOS DE COMUNICACION .....	17
8.1 MEDIOS EXTERNOS.....	17
8.2 MEDIOS INTERNOS .....	18
9. CONSTRUCCIÓN Y APLICACIÓN DE INDICADORES DEL PLAN DE COMUNICACION	19
10. POBLACIÓN OBJETO .....	20
11. ESTRATEGIAS.....	21
11.1. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA.....	21
11.2. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA.....	21
12. MATRIZ DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN POR AREAS .....	23
13. PRESUPUESTO .....	24
14. CRONOGRAMA .....	25
15. BENEFICIOS.....	28
16. ANEXOS.....	29

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

La comunicación, es uno de los elementos más importantes en el manejo de toda empresa, Entidad o Institución por cuánto es a través de la comunicación como se llega a la población, a un grupo determinado o a cualquier persona. Uno de los mecanismos para lograr una comunicación efectiva es un Plan de Comunicaciones que apoya la toma de decisiones y contribuye a un mejor entendimiento de los servicios, la prevención, el riesgo y su impacto.

Es así como la Gobernación pensando en sus usuarios y colaboradores refuerza la comunicación tanto interna como externa, entendiéndose comunicación externa como todos los datos que provienen o son generados por el cliente y/o usuario externo; es a través de la cual la organización está en contacto directo con la ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos; o en contacto indirecto pero que afecta su desempeño, como el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico, entre otros.

La importancia de dicha comunicación, inmersa dentro del Plan de Comunicación, radica en poder cumplir la misión, la visión, los valores institucionales y posicionar los servicios al generar recordación de la imagen de la Gobernación.

La comunicación en la Gobernación está orientada en asumir, divulgar y enfrentar los retos con la mayor serenidad y aplomo que se requiere y hacer visible la posibilidad de la presencia de cualquier tipo de problema, contingencia o emergencia ante quienes toman decisiones que afectan a la comunidad en general y los medios de comunicación, por ello se deben fortalecer los canales, las estrategias y la información, que sea clara, técnica, pertinente y veraz; así como reforzar la imagen la Gobernación, del equipo humano y sus servicios para resaltar las fortalezas y generar conciencia y adhesión a la Institución.

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

## 2. MARCO CONCEPTUAL

El propósito del proceso de comunicación organizacional, es asegurar que la comunicación sea un soporte transversal para el desarrollo adecuado de los procesos de la Gobernación, mediante la puesta en marcha de estrategias internas y externas que garanticen la existencia y permanencia de flujos adecuados de comunicación, cuyo éxito depende del manejo adecuado del talento humano, la información, los canales de comunicación y las piezas comunicativas; así como también del cumplimiento de los tiempos de ejecución y la aplicación de los puntos de control.

Por tal motivo, es indispensable el desarrollo del presente plan de comunicación, que define las metas propuestas y las actividades que se deben desarrollar para alcanzar el propósito descrito.

Adicional a lo anterior, el Plan de comunicaciones contempla los indicadores que miden la eficacia y la eficiencia del proceso de comunicación organizacional, herramientas clave para hacerle seguimiento y determinar las mejoras potenciales, para fortalecerlo.

Para desarrollar el Plan de Comunicación es indispensable tener claros los siguientes conceptos:

- Comunicación organizacional.

Es el conjunto de técnicas y actividades que tienen como fin mejorar y agilizar el flujo de mensajes que se generan entre los miembros de la organización y entre la organización y su medio.

Así mismo, la comunicación organizacional tiene como objetivo influir en las opiniones y conductas de los diversos públicos de interés, para lograr que la Institución cumpla de manera eficaz y breve con los objetivos propuestos.

- Flujos de comunicación.

Son las formas de comunicación que se pueden generar en la Institución. Existen cuatro flujos de comunicación que son:

- Ascendentes: es la información que se emite en los niveles inferiores de la estructura organizacional (organigrama) y que es recibida por los niveles superiores de la misma.
- Descendentes: la información que se origina desde el Gobernador y va en cascada de niveles superiores a inferiores.
- Horizontales: es la comunicación que se presenta entre pares o personas de la misma jerarquía.
- Transversales o lineal, hace referencia al proceso de comunicación, dado que involucra la totalidad de las dependencias que conforman la institución.

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

- Talento Humano.

Es uno de los más importantes e indispensable como recurso, pues la participación activa de las personas en el proceso de comunicación es la que garantiza el éxito de cualquier estrategia.

- Información.

Son los datos que conforman el contenido de los mensajes que se transmiten a un público determinado.

- Canales de comunicación.

Son los medios a través de los cuales se transmite la información.

- Piezas comunicativas.

Es el material gráfico y audiovisual que se genera, para divulgar la información.

- Puntos de control.

Son los diversos sitios desde donde se verifica y se hace seguimiento de todo lo que se realiza para garantizar el éxito de las estrategias.

- Meta.

Es alcanzar el objetivo propuesto a través de diferentes los pasos para lograrlo.

- Comunicación interna.

Hace referencia a los flujos de comunicación que se generan al interior de la Gobernación para comprender y socializar los procesos, en aras de garantizar el buen funcionamiento de la Institución.

- Comunicación externa.

Es la información que se genera al interior de la Gobernación y que está dirigida a los diversos públicos de interés internos y externos.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

- Imagen corporativa.

Es la identidad de la Gobernación del Putumayo y por tanto debe ser uniforme y que en la percepción de los usuarios y de la población en general genere recordación, siempre positiva.

- Reputación corporativa.

Resulta de la excelencia en la prestación de los servicios y la relación armónica entre la identidad y la imagen corporativa.

DOCUMENTO CONTROLADO

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. OBJETIVO GENERAL**

El presente documento tiene como objetivo dar a conocer los mecanismos de participación ciudadana establecidos por la Gobernación del Putumayo, con el propósito de facilitar la interacción del Gobierno con la ciudadanía y partes interesadas mediante los canales de comunicación presenciales y virtuales disponibles.

#### **3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Informar a la ciudadanía del Departamento del Putumayo sobre los diferentes espacios y canales disponibles para interactuar con la administración departamental.
- Dar a conocer el cronograma de actividades en las cuales la ciudadanía podrá participar para apoyar la construcción de planes programas y proyectos del departamento del Putumayo.
- Apoyar la creación de una cultura de colaboración entre la administración departamental y la ciudadanía.
- Permitir un acceso de forma oportuna a la información.
- Facilitar el ejercicio de control social a la gestión pública.
- Diseñar estrategias que propendan por la eficacia y mejora de la comunicación, la cultura y la adherencia de los temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión entre los funcionarios de la Entidad.
- Identificar diferentes mecanismos de divulgación y promoción, para dar a conocer a los clientes internos, externos y la comunidad, los avances y mejora de la Gobernación con respecto a la calidad de la prestación de los servicios.

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: PL-GC-001
	PLAN DE COMUNICACION	VERSION:01
		FECHA:23/10/2014

#### 4. METAS

Al plantear las metas del Plan de Comunicaciones hay que tener en cuenta que el éxito o fracaso de todo Plan depende, en gran medida de definir metas claras, las cuales variarán, según el tiempo y cambios que se puedan presentar durante el suceso.

Las Metas establecidas en atención al Proceso de Comunicaciones son:

- Implementar el Plan de Comunicaciones en la Gobernación para mejorar la identidad corporativa en todos los ámbitos.
- Establecer la Política de Comunicación Institucional.
- Ejecutar las actividades propuestas en el Plan de comunicación de la Gobernación para fortalecer y mejorar la Identidad Corporativa de la Institución.
- Establecer canales de comunicación apropiados al interior de la Institución con el fin de lograr la mejora continua y el trabajo en equipo con oportunidad, eficacia, respeto, ética, integridad y transparencia.
- Lograr que todos los actores de la Gobernación conozcan y utilicen los canales de comunicación para difundir la información.
- Difundir de manera oportuna la gestión de la Gobernación, su incidencia y resultados a todos los actores del Sector, clientes de los servicios y a la población general.
- Contribuir al buen clima laboral, unificando criterios de inducción, capacitación, formación, información y comunicación al interior de la Institución.
- Mantener contacto con los Medios de comunicación.
- Contribuir para que la comunicación se lleve a cabo teniendo en cuenta, la eficiencia, eficacia y efectividad dentro del Sistema integrado de Gestión.

 <p><b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

## 5. EVALUACIÓN DE NECESIDADES (DIAGNÓSTICO)

De acuerdo con el análisis del proceso de Gestión de comunicación realizado mediante la metodología de observación en la Gobernación, se obtuvo los siguientes resultados:

<b>Conclusiones</b>	<b>Recomendaciones/acciones</b>
<p>Se tienen identificados los elementos que conforman la información externa que retroalimenta la Entidad, aunque no está documentada, no obstante se encuentran deficiencias en los mecanismos para incorporar dicha información en los procesos de planeación y mejoramiento institucional.</p>	Incluir en la caracterización de cada proceso los proveedores, el tipo de información y el canal correspondiente
	Diseñar Estrategias para conocer los requerimientos de los usuarios con una implementación de la oficina de atención al usuario la cual maneje todo los sistemas de información
	Realiza y dar a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios de la Entidad a la ciudadanía
	Que la información de los usuarios se considere un insumo para el proceso de evaluación de la gestión institucional
	Usar la información proveniente de la comunidad como insumo para el proceso de evaluación de la gestión institucional
	Diseñar estrategia para que el proceso de quejas y reclamos retroalimente las operaciones.
<p>Se tiene identificada la información generada en cada proceso de la entidad, aunque no está documentado y tampoco existen mecanismos para su divulgación.</p> <p>No se cuenta actualmente con sistema de sugerencias de los funcionarios, ni documentación de su conocimiento y experiencia.</p>	Incluir en la caracterización de cada proceso, los clientes (internos y externos), el tipo de información y el canal correspondiente.
	Implementar el sistema de gestión documental de acuerdo a la normatividad vigente (tablas de retención documental)
	Centralizarla información que genera cada proceso o área en el sistema de gestión documental de gestión documental
	Diseñar mecanismos para la difusión periódica y oportuna de la información

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

	<p>proveniente de cada proceso.</p> <p>Implementar un sistema de sugerencias mediante el cual se obtengan, evalúen y recompensen las propuestas de los funcionarios.</p> <p>Implementar mecanismos para documentar el conocimiento y experiencia de los funcionarios de la entidad.</p>
<p>Existen sistemas de información debidamente protegidos, además de programas desarrollados de acuerdo a las necesidades de la entidad y se tienen definidos los responsables de su operación, alimentación y administración.</p> <p>Los funcionarios desconocen si los sistemas de información permiten el control político, social y de organismos de control.</p>	<p>Aprovechar al máximo los sistemas de información para obtener información de los usuarios como las PQRSD y su medición</p> <p>Socializar los avances, alcance, controles y acceso de los sistemas de información de la Entidad</p> <p>Utilizar los correos institucionales como mecanismo de información rápida y oportuna.</p>
<p>Aunque existen herramientas para la comunicación organizacional, no se han definido políticas ni responsables. No se han diseñado especificaciones para generar la información ni los clientes respectivos. No existen políticas de divulgación de estrategias, planes, políticas y la manera de llevarlos a cabo.</p> <p>No se han definido canales de comunicación ascendente y descendente entre la dirección y las diferentes áreas institucionales</p>	<p>Diseñar y difundir políticas de comunicación organizacional</p> <p>Definir especificaciones para generar información de acuerdo con las necesidades de los respectivos clientes</p> <p>Definir los responsables de la divulgación de la información de su proceso.</p> <p>Definir y documentar las reuniones institucionales que llevan a cabo en la entidad.</p> <p>Documentar y estandarizar los procedimientos para la comunicación interna como son circulares y correspondencia</p>
<p>Existen mecanismos de divulgación de la gestión realizada, no obstante no se da a conocer el plan de desarrollo para su seguimiento. No se dan a conocer los mecanismos de participación ciudadana.</p>	<p>Socializar los mecanismos de participación ciudadana.</p> <p>Implementar estrategia para que la ciudadanía interactúe con los directivos institucionales en el proceso de rendición de cuentas.</p> <p>Implementar mecanismos para informar a</p>

 <p><b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

	<p>la comunidad sobre los planes, programas, proyectos, servicios ofertados y contratos vigentes dentro del primer trimestre de cada año, o cuando se presenten novedades.</p> <p>Socializar informe de gestión institucional anual a los servidores públicos y la ciudadanía a través de medios masivos de comunicación.</p>
<p>Existen mecanismos de divulgación de la gestión realizada, no obstante no se da a conocer el plan de desarrollo para su seguimiento. No se dan a conocer los mecanismos de participación ciudadana.</p>	<p>Socializar los mecanismos de participación ciudadana.</p>
	<p>Implementar estrategia para que la ciudadanía interactúe con los directivos institucionales en el proceso de rendición de cuentas.</p>
	<p>Implementar mecanismo para informar a la comunidad sobre los planes, programas, proyectos, servicios ofertados y contratos vigentes dentro del primer trimestre de cada año, o cuando se presenten novedades.</p>
	<p>Socializar informe de gestión institucional anual a los servidores públicos y la ciudadanía a través de medios masivos de comunicación</p>
<p>Se cuenta con canales establecidos de comunicación, pero no se aprovechan en su totalidad pues se informa parcialmente a través de ellos a la ciudadanía sobre los procesos de planeación, indicadores de gestión y rendición de cuentas en general.</p>	<p>Institucionalizar Boletín de Informe de Gestión en donde se de a conocer de manera integral la gestión de la gobernación en los diferentes medios de comunicación del departamento</p>
	<p>Documentar y socializar procesos y políticas, normas y controles para los diferentes medios de comunicación (boletines, buzones de sugerencias virtuales, radio, televisión, carteleras).</p>
	<p>Implementar política para mejorar la comunicación verbal del personal con el usuario.</p>

A su vez de acuerdo al anterior Plan de Comunicaciones, hay que tener en cuenta:

 <p><b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

- Implementar una Estrategia de comunicación interna que fortalezca el uso de las carteleras, del sistema de correos electrónicos institucionales y la comunicación escrita. Además es fundamental garantizar el aprovechamiento de las reuniones específicas de área y de los Comités que operan.
- Es importante trabajar en el incremento del uso de la página web y en la disminución de los rumores, puesto que estos pueden producir expectativas equivocadas e incluso generar daños en el clima organizacional, por lo que es indispensable la consolidación de la red de comunicación propuesta en este plan de comunicación.

DOCUMENTO CONTROLADO

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

## 6. ASPECTOS GENERALES PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

- **POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA**

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

Los secretarios, Jefes de Oficinas y Asesores son promulgadores de información, para los servidores que dependen de ellos.

Con el propósito de aplicar una comunicación participativa, los Secretarios, Jefes de Oficinas y Asesores se reúnen periódicamente con el Gobernador (a), con lo cual toda la entidad se involucra en la toma de decisiones.

Entre dependencias, la comunicación es horizontal, todas están a un mismo nivel, con el propósito de lograr una coordinación efectiva y por tanto el cumplimiento de la misión, objetivos y metas de la Gobernación.

### POLITICAS DE COMUNICACIÓN POR PROCESOS:

La comunicación entre los procesos se relaciona directamente con la interrelación de los mismos, la cual se aprecia en las caracterizaciones de dichos procesos.

El flujo de comunicación se da entre todos los procesos, ya que gracias al Sistema Integrado de Gestión (NTC GP 1000:2009 Y MECI 2014), ningún proceso trabaja de manera individual.

La comunicación desde los procesos es de tipo integral, donde la información es promulgada a través de diversos medios buscando la uniformidad en la planeación, coordinación y dirección. Es una comunicación donde la participación y retroalimentación son elementos fundamentales.

Los procesos de apoyo acompañan a los demás procesos, por tal razón la comunicación se propaga a todos y es de tipo cooperativa, ya que promueve la solución de problemas con el objetivo de facilitar y mejorar la ejecución de las tareas misionales y/o cotidianas de la entidad.

El proceso de evaluación se comunica enfocado a la mejora, por tal razón es un intercambio de información para corregir o prevenir situaciones que puedan afectar el desempeño de la Gobernación de Putumayo. En este flujo influye también la retroalimentación. Desde los procesos misionales la comunicación es de tipo funcional y estratégico.

 <p><b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

Funcional, porque es un flujo de información que tiene un objetivo práctico permitiendo a la entidad cumplir con su misión.

Estratégica, ya que compromete a toda la entidad y fija lineamientos para que la información divulgada sea oportuna y veraz.

DOCUMENTO CONTROLADO

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: PL-GC-001
	PLAN DE COMUNICACION	VERSION:01
		FECHA:23/10/2014

## 7. ASPECTOS GENERALES PARA EL MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA

### • POLITICAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

La Gobernación de Putumayo a nivel externo maneja su información en flujos de comunicación de doble sentido, con el objetivo de que prevalezca la retroalimentación entre la entidad y su entorno. Por medio del proceso Gestión de Tecnología e información, la institución maneja diversos medios de comunicación que suministran información veraz y Oportuna.

La información de la entidad hacia su entorno se desenvuelve en tres escenarios: 1. Comunicación con el cliente. 2. Comunicación con entidades del estado, locales y nacionales. 3. Comunicación con ciudadanos y partes interesadas.

La comunicación entre la entidad y el cliente debe ser bidireccional, la gobernación del Putumayo a través del proceso de atención al usuario, recibe la información del usuario, específicamente de su necesidad y le emite una respuesta, es decir le presta sus servicios según la solicitud presentada. Los usuarios tienen la posibilidad de presentar peticiones, reclamos, quejas, consultas o sugerencias y la entidad está en la obligación de dar respuestas a cada uno de ellos, según los tiempos establecidos se presentan a continuación:

1. Peticiones verbales: inmediatamente
2. Peticiones escritas de interés general o particular: 15 días hábiles.
3. Peticiones escritas solicitando información, consulta o expedición de copias de documentos: 10 días hábiles.
4. Peticiones escritas solicitando copia de documentos y certificaciones a cuyo examen tiene derecho cualquier persona: 3 días hábiles.
5. Peticiones escritas si se trata de formulación de consultas: 30 días hábiles.
6. Tutelas: El establecido en la misma.

En caso de que no sea posible responder dentro de los términos ordenados, se debe indicar así al solicitante, antes de dar lugar al vencimiento de término, en forma motivada y estableciendo la fecha específica en la cual se producirá la respuesta.

 <p><b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

La comunicación emitida a entidades gubernamentales locales, tiene como propósito el intercambio de información acerca de temas de orden departamental, regional, nacional e internacional, relacionados con asuntos propios de las actividades de gobierno.

La gobernación del Putumayo establece lazos de comunicación con la ciudadanía a través de los medios masivos de comunicación, para lograr el reconocimiento de la entidad como Gobierno Departamental.

DOCUMENTO CONTROLADO

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: PL-GC-001
	PLAN DE COMUNICACION	VERSION:01
		FECHA:23/10/2014

## 8. MECANISMOS Y ESPACIOS DE COMUNICACION

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

### 8.1 MEDIOS EXTERNOS.

#### ✓ Boletines radiales.

Es una pieza con contenido y orientación noticiosa que soportan el trabajo de los diferentes medios masivos de comunicación departamental (radio) sirven de multiplicadores de palabra, comentario de las tareas de la gobernación del Putumayo.

Se envía vía correspondencia externa o entrega personalizada a los locutores que cubren la fuente, junto con datos adicionales que se requiera.

#### ✓ Canales de televisión.

Es un medio de comunicación que permite divulgación visual y descriptiva de la información permitiendo una captación clara sobre los intereses de lo que se pretende comunicar.

#### ✓ Página Web

Es el medio interactivo de comunicaciones, a través del cual se pueden dar a conocer todos los proyectos, programas y la gestión que la Gobernación del Putumayo lleva a cabo; al tiempo que permite tener información actualizada y ampliada sobre todo lo relacionado con la entidad.

#### ✓ Redes Sociales

Es un sitio de internet para interactuar, compartir e intercambiar información , interactuar, promover productos y servicios y crear comunidades sobre intereses similares.

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

## 8.2 MEDIOS INTERNOS

### ✓ **Correo Institucional:**

Es un medio electrónico ágil y masivo, el cual se utiliza para interactuar de manera oportuna en el desarrollo de las actividades de la entidad.

### ✓ **Spark**

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

### ✓ **Carteleras institucionales:**

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

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: PL-GC-001
	PLAN DE COMUNICACION	VERSION:01
		FECHA:23/10/2014

## 9. CONSTRUCCIÓN Y APLICACIÓN DE INDICADORES DEL PLAN DE COMUNICACION

Los indicadores se constituyen en instrumentos necesarios para el seguimiento y apoyo a la gestión de la comunicación, permiten observar la situación y las tendencias de cambios generados en la entidad en relación con el logro de objetivos y metas previstos. Los indicadores más usados y que se deben emplear son las encuestas.

Para el seguimiento al Plan de Comunicación se ha establecido un Indicador de Cumplimiento, el cual se verifica de manera trimestral de acuerdo a la Meta establecida: “Cumplir en un 90% el Plan de Comunicaciones de la Vigencia”.

Atendiendo a esta Meta, el indicador establecido es:

$$\frac{\text{Número de Actividades Realizadas en el Plan X 100\%}}{\text{Número de Actividades Programadas en el Plan}}$$

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

## 10. POBLACIÓN OBJETO

El presente Plan de Comunicación está enfocado a la población en general: Clientes, colaboradores y Medios de comunicación del Departamento.

La Estrategia del Plan está en facilitar, que tanto la Gobernación como los distintos sectores que componen el Departamento tengan en la comunicación uno de los elementos más importantes en el manejo de todo lo que se realiza y sucede en torno a la Institución, por cuánto es a través de la comunicación como se llega a la población, a un grupo determinado o a cualquier persona. Esto se logra a través de un Plan de Comunicaciones que apoya la toma de decisiones y contribuye a un mejor entendimiento de los servicios, la prevención, el riesgo y su impacto.

El Plan en sí está orientado en asumir, divulgar y enfrentar los retos; en divulgar y garantizar la calidez y calidad de todo cuanto ofrece; de hacer visible la posibilidad de la presencia de cualquier tipo de problema, contingencia o emergencia ante quienes toman decisiones que afectan a la comunidad en general y los medios de comunicación. Por ello se deben fortalecer las estrategias y la información, que sea clara, técnica, pertinente y veraz; así como reforzar la imagen de la Gobernación para generar conciencia, impacto y adhesión a la Institución.

En respuesta a lo anterior, la Gobernación está trabajando en el Plan de Comunicaciones estableciendo los siguientes públicos:

- Colaboradores de los procesos.
- Clientes internos, externos y partes interesadas.
- Periodistas que representan medios de comunicación locales y nacionales
- Funcionarios o colaboradores de otras Entidades.
- Proveedores

 <p><b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

## **11. ESTRATEGIAS**

Es importante tener en cuenta las necesidades de comunicación registradas en los planes de mejoramiento.

Debido a que el proceso de Comunicación implica estrategias internas y externas, a continuación se realiza una explicación de las mismas:

### **11.1. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA**

Hace referencia a los flujos de comunicación que se generan al interior de la Gobernación, debido a la necesidad constante de los colaboradores, de conocer, comprender y socializar los procesos, para garantizar el buen funcionamiento de la institución en pro de suministrar un excelente servicio a los usuarios y la población en general.

Para que la comunicación interna sea exitosa, es indispensable la creación y puesta en marcha de una red de comunicación participativa, que garantice la existencia y permanencia de los flujos ascendentes, descendentes, horizontales y transversales; así como una retroalimentación sobre las dinámicas desarrolladas dentro del proceso de comunicación.

Dentro de las estrategias de comunicación están:

- Fortalecer la comunicación por medio físico y escrito como son: oficios, circulares mediante la estandarización de procesos de comunicación interna
- Tener una responsable para el manejo de carteleras institucionales, en cuanto a manejo y sitio estratégico, (podría ser estandarizar un procedimiento de manejo de carteleras institucionales).
- Para conocer toda la información al interior de la Institución se tienen establecidos los Comités en los cuales se direccionan las tareas y actividades propias de cada uno de los Procesos. A estos Comités asisten los Líderes de cada uno de los Procesos quienes son los encargados de desplegar la información relacionada con acciones planteadas en las reuniones para que con su equipo de trabajo se desarrollen y verifiquen.

El canal de comunicación interna establecido en la Institución está direccionado desde el Colaborador hacia su Jefe de Servicio, programa o proyecto, posteriormente al Líder de Proceso y a su vez al Jefe Inmediato de este para terminar en el Gobernador. La información debe fluir en cualquier etapa del conducto establecido.

### **11.2. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA**

Hace referencia a la información que se genera al interior de la Gobernación y que está dirigida a los diversos públicos de interés externos.

La importancia de ésta radica en el impacto directo que tiene en la consolidación de la imagen y reputación corporativa, por lo cual es fundamental la asertividad en la transmisión de información y la eficacia en la generación de respuestas sobre las inquietudes que tienen los clientes externos.

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

La comunicación externa, al igual que la interna, requiere de un proceso de recolección de información y un proceso de despliegue, mediante el uso de canales de comunicación.

En la Gobernación se han identificado varios proveedores de información, para los cuales se han planteado acciones que buscan satisfacer las necesidades de información de los mismos. Entre estos están: Clientes, Entidades de Control, Comunidad en General. Para conocer toda la información sobre la Estrategia de Comunicación externa la Institución ha establecido diferentes herramientas por medio de las cuales se recibe y emite información de los proveedores identificados:

- La Oficina de Atención al Usuario, a través de la Asociación de Usuarios y los mecanismos de participación ciudadana.
- Los Buzones de Sugerencias que estarán ubicados en puntos claves en el interior de la Gobernación para que los usuarios y personas que se acercan a la entidad, comuniquen sus peticiones, felicitaciones, quejas y reclamos. Esta información mensualmente será recolectada y analizada.
- La Encuesta de satisfacción a la comunidad, que será aplicada por la oficina de atención ciudadana, a clientes que acceden a los diferentes Servicios de la Gobernación información que igualmente es recolectada, analizada y tabulada para generar reportes Mensuales acerca de las necesidades e inquietudes de adhesión a los servicios por parte de la Comunidad.
- Las carteleras Institucionales, ubicadas en las secretarías mediante las cuales se informa a clientes de las novedades establecidas por la Gobernación en el desarrollo y la prestación de los servicios.
- La utilización de los diversos medios de comunicación del departamento (Radio y televisión) a través de los cuales se realiza despliegue de la Información relacionada con la Gestión realizada por La Gobernación.
- La realización de la Rendición de Cuentas cada año, actividad mediante la cual se comunica e informa a la Comunidad en General y diferentes actores acerca de la Gestión efectuada por la Gobernación.

 <p><b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

## 12. MATRIZ DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN POR AREAS

Cada una de las áreas definidas en la Gobernación del Putumayo en el contexto de la implementación del Sistema Integrado de Gestión, cuentan con una matriz de información y comunicación, la cual contiene qué se comunica, quien comunica, como se comunica, cuando se comunica, a quién se comunica (interna y externa) y hace parte como anexo de este plan.

DOCUMENTO CONTROLADO

 <p><b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

### 13. PRESUPUESTO

De acuerdo a lo establecido por la Institución para desarrollar actividades planteadas y a lo programado para el desarrollo normal de las funciones de cada uno de los Responsables.

DOCUMENTO CONTROLADO

 <p><b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

#### 14. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	
		INICIA	TERMINA
Incluir en la caracterización de cada proceso los proveedores, el tipo de información y el canal correspondiente	coordinador de calidad	01-ene-15	31-dic-15
Diseñar Estrategia para conocer los requerimientos de los usuarios con una implementación de la oficina de atención a la ciudadanía la cual maneje todo los sistemas de información	Secretaria de servicios administrativos	01-ene-15	31-dic-15
Realizar y dar a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción de los ciudadanos de la Entidad	Líder de proceso de atención al usuario	01-ene-15	31-dic-15
Que la información de los clientes se considere un insumo para el proceso de evaluación de la gestión institucional	Líder de proceso de atención al usuario control interno - coordinador de calidad	01-ene-15	31-dic-15
Diseñar estrategia para que el proceso de quejas y reclamos retroalimente las operaciones.	Líder de proceso de atención al usuario	01-ene-15	31-dic-15
Implementar el sistema de gestión documental de acuerdo a la normatividad vigente (tablas de retención documental TRD)	Líder del proceso de gestión documental	01-ene-15	31-dic-15
Centralizar la información que genera cada proceso o área en el sistema de gestión documental de la Gobernación (transferencia de documentos de acuerdo a la TRD)	Líder del proceso de gestión documental	01-ene-15	31-dic-15
Documentar, Implementar y hacer seguimiento a los procesos de manejo de correspondencia externa e interna de la Gobernación	Líder del proceso de gestión documental	01-ene-15	31-dic-15

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

Diseñar mecanismos para la difusión periódica y oportuna de la información proveniente de cada proceso (página Web)	Líder de proceso de Gestión de comunicación	01-ene-15	31-dic-15
Aprovechar al máximo los sistemas de información para obtener información de los usuarios como los PQRD y su medición	Líder de proceso de atención al usuario	01-ene-15	31-dic-15
Utilizar los correos institucionales como mecanismo de información rápida, responsable y oportuna.	Líderes de procesos	01-ene-15	31-dic-15
Diseñar y difundir políticas de comunicación organizacional	Líder de proceso de Gestión de comunicación	01-ene-15	31-dic-15
Definir los responsables de la divulgación de la información de su proceso.	Líderes de procesos	01-ene-15	31-dic-15
Documentar y estandarizar los procedimientos para la comunicación interna y externa (manejo de carteleras, convocatorias, rendición de cuentas, etc.)	Líder de proceso de Gestión de tecnología e información	01-ene-15	31-dic-15
Socializar los mecanismos de participación ciudadana.	Líder de proceso de Gestión de comunicación	01-ene-15	31-dic-15
Implementar estrategia para que la ciudadanía interactúe con los directivos institucionales en el proceso de rendición de cuentas.	Líder de proceso de Gestión de comunicación	01-ene-15	31-dic-15

 <p>PUTUMAYO GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

Implementar mecanismo para informar a la comunidad sobre los planes, programas, proyectos, servicios ofertados y contratos vigentes dentro del primer trimestre de cada año, o cuando se presenten novedades.	Líder de proceso de Gestión de comunicación	de 01-ene-15	31-dic-15
Socializar los mecanismos de participación ciudadana.	Líder de proceso de Gestión de comunicación	de 01-ene-15	31-dic-15
Implementar estrategia para que la ciudadanía interactúe con los directivos institucionales en el proceso de rendición de cuentas.	Líder de proceso de Gestión de comunicación	de 01-ene-15	31-dic-15
Documentar y socializar procesos y políticas, normas y controles para los diferentes medios de comunicación (boletines, buzones de sugerencias virtuales, radio, televisión, carteleras etc).	Líder de proceso de Gestión de comunicación	de 01-ene-15	31-dic-15

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

## 15. BENEFICIOS

- ✓ Fortalecimiento de los flujos de comunicación internos y externos, lo que permite un mejor desarrollo de los procesos.
- ✓ Fortalecimiento de la formación de los colaboradores de la Gobernación, respecto a temas relacionados con el proceso de Comunicación Organizacional.
- ✓ Uso organizado y adecuado de los canales de comunicación existentes.
- ✓ Fortalecimiento de la imagen corporativa de la Gobernación (entendida como la percepción que tienen los usuarios, frente a la prestación de los servicios).
- ✓ Fortalecimiento de la Identidad Corporativa.

DOCUMENTO CONTROLADO

 <p><b>PUTUMAYO</b> GOBERNACIÓN NIT. 800.094.164-4</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: PL-GC-001</b>
	<b>PLAN DE COMUNICACION</b>	<b>VERSION:01</b>
		<b>FECHA:23/10/2014</b>

## 16. ANEXOS

MATRIZ DE COMUNICACIÓN DE CADA DEPENDENCIA DE LA GOBERNACION

DOCUMENTO CONTROLADO