

República de Colombia



Gobernación de Santander

MANUAL DE COMUNICACIONES

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	2 de 64

Tabla de Contenido

1. GENERALIDADES.....	5
1.1. Marco Normativo	5
1.2. Alcance del manual	6
1.3. Objetivos del manual de comunicaciones.....	7
1.3.1. Objetivo General	7
1.3.2. Objetivos específicos	7
1.4. Términos y definiciones.....	7
1.4.1. Campos de la comunicación y sus ejes temáticos.....	11
1.4.2. Elementos de información	12
2. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN	13
2.1. Política de Comunicación e Información.....	13
2.2. Compromiso con la Comunicación Organizacional.....	13
2.3. Confidencialidad de la Información	14
2.4. Compromiso con la Comunicación Pública	14
2.5. Compromiso con la circulación y divulgación de la Información	14
2.6. Compromiso con el Gobierno en Línea.....	14
3. LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN.....	14
3.1. Comunicación organizacional.....	15
3.2. Comunicación Informativa	16
3.3. Comunicación pública	18
4. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	18
4.1. Comunicación Organizacional	19
4.2. Comunicación Informativa	19
4.3. Comunicación Pública	20
5. ACCIONES COMUNICATIVAS	20
5.1. Acciones para el campo de la Comunicación Informativa	20
5.2. Acciones para el campo de la Comunicación Organizacional	20

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	3 de 64

5.3. Acciones para el Campo de la Comunicación Pública	20
6. MEDIOS DE COMUNICACIÓN	20
6.1 Medios Masivos.....	21
6.2. Medios Complementarios	21
6.3 Medios Alternativos	21
6.4. Medios institucionales	22
6.4.1. Boletines de prensa.....	22
6.4.2. Comunicados de prensa	22
6.4.3. Ruedas de prensa	22
6.4.4. Sistema de Carteleras.....	22
6.4.5. Imagen Corporativa.....	22
6.4.6. Medios Electrónicos Institucionales.....	23
6.4.7. Redes Sociales:	23
6.4.8. Protocolo institucional:	23
6.4.9. Eventos institucionales.....	24
7. PARÁMETROS BÁSICOS PARA PUBLICACIONES INSTITUCIONALES.....	24
7.1. Criterios éticos a la hora de informar.....	24
7.1.1. Principio de autonomía	24
7.1.2. Principio de veracidad	24
7.1.3. Principio de responsabilidad	24
7.1.4. Principio de beneficencia	25
7.1.5. Principio de no maleficencia	25
7.1.6. Principio de justicia	25
7.1.7. Buen comportamiento de visitantes.....	25
7.2. Rectificaciones, aclaraciones y correcciones	25
8. PAUTAS PARA LAS PUBLICACIONES EN EL PORTAL INSTITUCIONAL.....	26
8.1. Presentación de elementos de navegación	26
8.2. Interactividad	26
8.3. Usabilidad.....	26
8.4. Contenidos entendibles, agradables y de fácil uso	27

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	4 de 64

8.5. Contenidos vigentes, relevantes, verificables y completos	28
8.6. Contenidos no ofensivos ni discriminatorios	29
8.7. Respeto a la privacidad de algunos contenidos	29
8.8. Derechos de autor y propiedad intelectual	29
8.9. Sobre la redacción de contenidos	30
9. PLAN DE MEDIOS.....	31
9.1 Objetivo	31
9.2 Propósito General	32
9.3 Alcance	32
9.4 Principios	32
9.5 Proceso de elaboración y ejecución del Plan de Medios	33
10. VOCERÍA INSTITUCIONAL	34
10.1. Parámetros básicos	34
11. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS.....	35
11.1. Comité de Crisis.....	36
11.2. Fase de prevención – Antes de la crisis.....	36
11.3. Fase reactiva – Durante la crisis.....	37
11.4. Fase de aprendizaje – Postcrisis.....	38
12. SOBRE LOS DERECHOS DE PETICIÓN	38
12. 1. Tiempo máximo de respuesta a los derechos de petición.....	39
12.2. Atención prioritaria de peticiones	39
12. 3. Formas de presentación de los derechos de petición.....	40

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	5 de 64

1. GENERALIDADES

1.1. Marco Normativo

Ley 489 de 2008. 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 14 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Ley 1341 de 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.

Conpes 3654 de 2010. Por el cual se establece la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1450 de 2011. Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 y se establece que todas las entidades de la Administración Pública deberán adelantar las acciones señaladas en la Estrategia de Gobierno en Línea, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, y se hace referencia al uso obligatorio de los sitios web de las entidades públicas, como mecanismo obligatorio para la divulgación de la información pública.

Ley 1712 de 2014. Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Decreto 2482 de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

 <p>República de Colombia</p> <p>DEPARTAMENTO DE SANTANDER</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<p>MANUAL DE COMUNICACIONES</p>	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	6 de 64

Decreto 2693 de 2012 y el **Manual 3.1**, que define los lineamientos, plazos y términos para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad, se reglamentan parcialmente las **Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011**, y se dictan otras disposiciones.

Decreto 943 de 2014. Por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI), en el cual se determinan las generalidades y estructura necesarias para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno en las entidades y organismos obligados a su implementación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley 87 de 1993.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto Departamental 324 de 2015. Por el cual se reglamenta el Trámite Interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Sugerencias, se deroga el Decreto Departamental 240 de 2003 y se dictan otras disposiciones.

1.2. Alcance del manual

Para el buen desarrollo de la comunicación interna y externa, el Manual de Comunicación de la Gobernación de Santander regula e integra las políticas, lineamientos, procedimientos, actuaciones y acciones comunicativas a seguir por los servidores públicos en todos los niveles de la Administración Departamental.

Así mismo, precisa la responsabilidad de cada uno de los servidores públicos y unifica criterios para que las secretarías y oficinas gestoras adopten las medidas establecidas en el presente Manual, según su organización y necesidades.

Está dirigido a los habitantes del departamento, funcionarios de carrera administrativa de la Gobernación, servidores públicos, contratistas y proveedores,

 <p>República de Colombia DEPARTAMENTO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	7 de 64

al igual que a los organismos de control, los medios de comunicación y otras fuentes interesadas.

1.3. Objetivos del manual de comunicaciones

1.3.1. Objetivo General

Orientar y fortalecer la comunicación como eje estratégico y transversal de la función pública, para lograr una mejor interacción de la Gobernación de Santander con sus audiencias internas y externas.

1.3.2. Objetivos específicos

- Desarrollar acciones comunicativas para mejorar la forma de e informar al público interno y externo.
- Definir mecanismos de comunicación formal e informal, descendente, ascendente, horizontal, vertical y transversal.
- Establecer canales de comunicación entre dependencias y unificar los medios de difusión para usuarios internos o externos.
- Integrar la comunicación en sus distintas manifestaciones, para el posicionamiento y la generación de una "visión compartida" dentro de la entidad y la región.
- Definir el propósito de estrategias comunicativas para el fortalecimiento de procesos y la solución de vacíos y dificultades.

1.4. Términos y definiciones

1. **Comunicación descendente:** La comunicación que manifiesta las disposiciones de las áreas directivas, se ocupa de comunicar el orden establecido para el desarrollo de funciones, tareas, roles, entrenamiento, capacitación, directrices, políticas, etc.
2. **Comunicación ascendente:** La que regula el clima organizacional a partir de la participación de los empleados en las decisiones y los asuntos propios de la institución.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	8 de 64

3. **Comunicación horizontal:** Se da entre personas, grupos, dependencias y todos los públicos de la institución, además, es la encargada de socializar y vivenciar los principios de la institución.

4. **Queja:** Se relaciona con una denuncia de una irregularidad administrativa que se pone ante una autoridad competente. Puede definirse como el acto escrito o verbal del ciudadano, quien se encuentra plenamente identificado, quien expone las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que denuncia una anomalía de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.

5. **Queja Anónima:** Se asimila a la denominación anterior de queja, pero al no identificarse indica que no necesita respuesta, es de anotar que según el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la administración si bien gestionará el tratamiento respectivo, no se obliga a generar repuesta a este tipo requerimientos.

6. **Sugerencia:** Se entiende por sugerencia toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejora en la prestación de los servicios municipales, que conlleven beneficio para la ciudadanía.

7. **Confianza y seguridad:** Ausencia de errores a la hora de prestar el servicio, así como capacidad para transmitir confianza en la información que se suministra garantizando que la atención que se brinde sea segura y exacta.

8. **Rapidez:** Capacidad de optimizar el tiempo que se tiene establecido para realizar un servicio.

9. **Empatía:** Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás ("Sensibilidad Social") promoviendo una sintonía afectiva con las demás personas y generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	9 de 64

10. **Amabilidad:** Es el comportamiento afable, complaciente afectuoso, educado, cortés que se tiene hacia la ciudadanía.
11. **Competencia:** Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, la información, capacitación, la formación necesaria para la realización del servicio.
12. **Credibilidad:** Es ser consecuente en lo que se dice y lo que se hace.
13. **Accesibilidad:** Facilidad que el municipio le brinda al ciudadano para la utilización de los servicios en el momento que él lo desee.
14. **Tolerancia:** Capacidad que se tiene para comprender a la ciudadanía en sus diversas actitudes y comportamiento manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.
15. **Cadena de Trámites:** a partir de las necesidades identificadas por los ciudadanos se genera un contacto Ciudadano-Estado que se resuelve mediante la ejecución de trámites. La relación que se establece entre estos trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites. Esta relación pueda darse intra e-intersectorial, ya sea entre entidades del Estado o con particulares que desempeñan funciones administrativas.
16. **Espacio Virtual:** Los “espacios virtuales” equivalen a campos de datos de los que cada punto puede considerarse como una puerta de entrada a otro campo de datos, hacia un nuevo espacio virtual que conduce a su vez a otros espacios de datos.
17. **Información en Línea:** Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus sitios Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. La información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción en línea sino una relación unidireccional. Adicionalmente, se crea un portal de Gobierno que ofrece el acceso a través de un solo punto a la información que publican las entidades en sus sitios Web.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	10 de 64

- 18. Interacción en Línea:** Es la fase en la cual los sitios Web son actualizados con mayor regularidad y se habilita la comunicación de dos vías de entidades con ciudadanos y empresas, con las consultas en línea e interacción con servidores públicos. Se ofrecen mecanismos que acercan al ciudadano con la administración, le posibilitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades en sus sitios Web.
- 19. Medios electrónicos:** Podemos definir a los medios electrónicos como todos aquellos instrumentos creados para obtener un eficiente intercambio de información de forma automatizada; tales como Internet, fax, correo electrónico, etc.
- 20. Medios Interactivos:** Interacción es una acción que se ejerce recíprocamente, es decir recibiendo en la misma medida que se da. En informática, se refiere a los programas que permiten una interacción a modo de diálogo entre un ordenador y el usuario, Medio: es lo que puede servir para determinado fin, Unificando los términos anteriores se puede decir que los Medios Interactivos son la relación subjetiva que se establece entre una persona y el producto que le es presentado a través de un proceso de diálogo.
- 21. Página Web:** Espacio Virtual de información, accesible por medio de un navegador de Internet y que está formado por archivos de texto estático, Imágenes, audio, videos, hipervínculos y páginas dinámicas.
- 22. Publicación electrónica:** es una forma superior de publicación soportada en medios electrónicos y que apoyada en las posibilidades de los programas modernos para el tratamiento y acceso de la información ofrecen vastas facilidades de interacción hombre/publicación de manera local o mediante el uso de redes de comunicación.
- 23. Servicio en Línea:** conjunto de acciones o actividades de carácter misional que pueden ser prestados por medios electrónicos a través del portal de una entidad, son servicios en línea por internet el correo electrónico, los foros de discusión, la WWW, los buscadores, etc. Los servicios en línea suelen ser prestados por servidores configurados para tal fin.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	11 de 64

24. **Servicio:** El servicio Público es el conjunto de prestaciones reservadas en cada estado a la órbita de las Administraciones públicas y que tiene como
25. finalidad la cobertura de determinada prestaciones a los Ciudadanos, son brindados por determinadas entidades y satisfacen primordialmente las necesidades de la comunidad o Sociedad.
26. **Sitio Web:** Un sitio web es una colección de páginas web relacionadas, imágenes, vídeos u otros archivos digitales típicamente comunes a un dominio de Internet o subdominio en la World Wide Web en Internet, Un sitio web es un gran espacio documental organizado que la mayoría de las veces está típicamente dedicado a algún tema particular o propósito específico. Cualquier sitio web puede contener hiperenlaces a cualquier otro sitio web.
27. **Trámite en línea:** Conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la ley que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya, sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.
28. **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
29. **Ventanilla Única Virtual:** Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado.

1.4.1. Campos de la comunicación y sus ejes temáticos

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	12 de 64

Los siguientes son los campos de comunicación y ejes temáticos considerados para el desarrollo del presente manual, que determinarán las estrategias y acciones comunicativas a implementar en la Gobernación de Santander.

CAMPOS	EJES TEMÁTICOS	CATEGORÍAS
Comunicación Organizacional	Receptividad	Apertura
	Actitud de servicio	
	Visión compartida	Interlocución
	Trabajo colaborativo	
Comunicación Informativa	Principio Organizacional de la sistematización	Interlocución
	Socialización de la información interna	
Rendición de cuentas a la sociedad	Precepto constitucional de la publicidad	Visibilidad
	Concepto comunicativo del posicionamiento	

- **Apertura:** Es la capacidad organizacional de escuchar a la comunidad para la formulación de los planes y proyectos.
- **Interlocución:** Es la capacidad de construir una visión compartida a través del diálogo entre la organización, el jefe o líder y sus equipos de trabajo.
- **Visibilidad:** Es fundamental en la administración pública y está profundamente interrelacionada con la apertura y la interlocución. La entidad construye un relato sobre el resultado de su gestión, que divulga interna y externamente, de manera constante.

1.4.2. Elementos de información

1.4.2.1 Información primaria

Conformada por el conjunto de fuentes externas que se procesan dentro de la entidad según las circunstancias y con las que la organización está en permanente

 <p>República de Colombia DEPARTAMENTO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	13 de 64

contacto con la ciudadanía, proveedores, contratistas, entidades reguladoras, fuentes de financiación y demás organismo. Ver anexo 1. Matriz de Información Primaria

1.4.2.2. Información secundaria

Está conformada por el conjunto de datos derivados de sus sistemas informativos, procesados por la entidad pública en cumplimiento de su función. Ver anexo 2. Matriz de Información Secundaria

1.4.2.3. Sistemas de información

Conjunto de recursos humanos y tecnológicos utilizados por la entidad para la generación de información.

2. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

Consignadas en el Código del Buen Gobierno que rige el presente Manual, las políticas y compromisos actuales de la Gobernación de Santander, son:

2.1. Política de Comunicación e Información

La Gobernación de Santander, en cumplimiento de los parámetros legales establecidos en función de su compromiso institucional, canalizará la información a través de los medios de comunicación legalmente establecidos, para permitir la comunicación informativa con las partes interesadas. A través de sus procesos de gestión definidos aplicará la información primaria de las entidades competentes al objeto institucional y la información secundaria generada, utilizando aplicaciones tecnológicas y sistemas de información legalmente autorizados, que permitan la comunicación organizacional y la participación ciudadana bajo niveles de seguridad, confidencialidad, transparencia y control de la información.

2.2. Compromiso con la Comunicación Organizacional

Con el establecimiento de procesos y mecanismos comunicativos que garanticen una comunicación fluida, afectiva y efectiva entre los diferentes niveles y sentidos, la comunicación interna de la Gobernación de Santander está orientada a fortalecer el sentido de pertenencia, el diálogo, la interacción y el incremento en la colaboración de los servidores públicos.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	14 de 64

2.3. Confidencialidad de la Información

La administración departamental se compromete a hacer que los servidores públicos que manejan información privilegiada firmen acuerdos de confiabilidad que aseguren que dicha información no sea conocida por terceros. El incumplimiento de tal compromiso será objeto de investigación y sanción, de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.

2.4. Compromiso con la Comunicación Pública

Mediante estrategias comunicativas concretas, la administración departamental se compromete a mantener abiertos los espacios de participación ciudadana frente a sus ejecutorias, de modo que la información pueda ser consultada con facilidad y transparencia.

Con carácter estratégico, la comunicación está orientada al fortalecimiento de la identidad y la eficiencia de los servidores públicos.

2.5. Compromiso con la circulación y divulgación de la Información

Mediante el uso de medios diversos—como emisoras de radio, impresos, canales de televisión y la Internet—la Administración Departamental se compromete a informar de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, los resultados de la gestión del Plan de Desarrollo, la gestión presupuestal, la ejecución de proyectos y la contratación pública.

En cumplimiento de este propósito, el sitio web institucional cumplirá misión fundamental, en concordancia con la estrategia nacional de Gobierno en Línea.

2.6. Compromiso con el Gobierno en Línea

Para constituir un departamento más eficiente, transparente y participativo, que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, la Administración Departamental concederá especial interés a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), de conformidad con la Agenda de Conectividad, el Decreto Nacional 2693 de 2012 y los lineamientos del Manual 3.1 de Gobierno en Línea.

3. LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN

Con base en las políticas de Comunicación de la Gobernación de Santander, los lineamientos para el manejo de la comunicación por parte de la Entidad, son:

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	15 de 64

3.1. Comunicación organizacional

- La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia, una visión compartida y el establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre directivos y funcionarios, para propiciar una sana interacción entre los públicos internos.
- Serán establecidos procedimientos para el análisis permanente de la información y la producción de informes sistemáticos que atiendan los requerimientos de las propias dependencias del gobierno, los medios de comunicación y la comunidad en general.
- La Entidad solicitará y entregará, con total respeto por el manejo de documentos confidenciales, la información suministrada por los clientes y personas sujetas de servicio que sea necesaria para aplicar en forma oportuna y eficiente el control fiscal a los sujetos bajo su jurisdicción.
- En concordancia con el principio de austeridad, se dará prioridad a la utilización de recursos institucionales en el desarrollo de políticas, programas y acciones comunicativas.
- El Plan de Medios estará alineado con lo dispuesto en el Artículo 10 del Estatuto Anticorrupción, respecto a la ejecución de recursos en publicidad.
- Los responsables de la dirección deben transmitir oportunamente la información de interés laboral a todos los funcionarios de su respectiva área, y velar porque ésta llegue a todos sin distingo alguno.
- Las entidades descentralizadas diseñarán sus propios planes de comunicación enmarcados en las políticas de comunicación adoptadas por esta directiva, considerando las necesidades propias de su naturaleza jurídica.
- Se propenderá porque los servidores públicos interioricen la visión, la misión y los objetivos institucionales, tanto en su comprensión conceptual como en su práctica diaria.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	16 de 64

- El contacto de cualquier ciudadano con un área específica de la entidad será asumido como un contacto con la totalidad de la misma, y, por tanto, se le brindará orientación adecuada y satisfactoria.
- La oficina de Comunicaciones asumirá la realización de un instrumento periódico de comunicación directa, cuyos contenidos deberán ser veraces y cumplir con las necesidades de la información. Este medio podrá enviarse al correo electrónico institucional y se publicará en la intranet.

3.2. Comunicación Informativa

- Se dispondrá de mecanismos para la organización y sistematización de los registros de información de la gestión pública, de modo que éstos puedan ser alimentados permanentemente para entender los procesos que se dan en su interior y hacia el exterior de la Entidad.
- Los mecanismos de registro garantizarán la conservación, preservación y uso del archivo generado en cada administración, entendiéndose éste como patrimonio histórico del Departamento.
- Siendo la información un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo institucional, se fomentará su producción y circulación en todos los niveles mediante la implementación de sistemas de información y de procesos que garanticen su flujo adecuado.
- El manejo y la distribución de información en todos los niveles de la Entidad se hará de manera clara, veraz y oportuna, para propiciar la sana discusión y el desarrollo de una gestión fiscal transparente a favor de la ciudadanía.
- La interacción informativa de la entidad con los órganos de control (Contraloría Departamental, Asamblea Departamental, Procuraduría y/o entidades que por su competencia requieran la información) estará enmarcada en el respeto y el principio de la separación e independencia de las ramas del poder público, mediante la comunicación veraz, oportuna y

suficiente de los resultados de los procesos a través de los canales oficialmente establecidos.

 <p>República de Colombia DEPARTAMENTO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	<p>MANUAL DE COMUNICACIONES</p>	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	17 de 64

- La interacción informativa de la entidad con los usuarios se basará en el respeto, la independencia y objetividad y será desarrollada conforme a la ley y a través de los canales establecidos por la Entidad.
- Los medios de comunicación internos y externos de la Gobernación de Santander tendrán un enfoque inclusivo de género, para promover transformaciones culturales hacia la equidad.
- A través de la página web de la entidad o de medios masivos de amplia circulación, será divulgada, en forma amplia y oportuna, la información sobre apertura de licitaciones y/o necesidades de contratación de cualquier índole con agentes externos, así como los términos de referencia y/o proponentes, las razones técnicas, económicas y legales que condujeron a la toma de decisiones en los procesos de adjudicación de dichos contratos, de acuerdo al Manual de Contratación de la Entidad.
- La Gobernación de Santander designará voceros en los temas estratégicos de su gestión, quienes se expresarán, únicamente, en los temas de su competencia.
- Los voceros deberán recibir entrenamiento adecuado para mejorar sus habilidades comunicacionales.
- En desarrollo del principio de selección objetiva del contratista, se suministrará a todos los oferentes o proponentes, sin distingo alguno y en igualdad de condiciones, la información necesaria para la presentación de propuestas.
- El Gobierno Departamental atenderá, con amabilidad y respeto, las solicitudes que sean formuladas por los medios de comunicación, para una divulgación clara, oportuna y eficiente del desempeño institucional, y fortalecerá el conocimiento de los procesos administrativos para mejorar la calidad de la comunicación con los ciudadanos en general.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	18 de 64

3.3. Comunicación pública

- Basada en la libertad de prensa y la autonomía informativa, al igual que en los principios de veracidad, libertad y publicidad, la relación con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y la Gobernación de Santander exigirá la difusión de la verdad imparcial.
- La comunicación pública deberá contribuir a la creación de condiciones para la participación de los funcionarios y la ciudadanía en el cumplimiento de los objetivos misionales de la institución.
- Desde la perspectiva de la Administración Pública, la comunicación con la ciudadanía, los clientes y los organismos de control será enfocada, como servicio visible, a través de la rendición de cuentas.
- En aplicación de los principios de publicidad y rendición de cuentas, la Gobernación de Santander divulgará periódica y sistemáticamente los resultados de su gestión, para lo cual adoptará los mecanismos comunicativos pertinentes.
- En cumplimiento del principio de publicidad y transparencia, la celebración, ejecución y liquidación de los contratos estará sujeta al control de la ciudadanía, y, de manera especial, de las veedurías ciudadanas.
- Las respuestas a los requerimientos o peticiones de los ciudadanos deberán ser personalizadas, de manera oportuna y sin evasivas, de acuerdo con los tiempos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y el Código de lo Contencioso Administrativo.

4. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	19 de 64

4.1. Comunicación Organizacional

- De acuerdo con el presente manual, definir los mecanismos de comunicación formal e informal, descendente, ascendente, horizontal, vertical y transversal, así como la periodicidad, propósitos, principios o valores, responsables, beneficiarios y actividades.
- Definir, a partir de los parámetros del presente manual y los procedimientos y formatos establecidos, las necesidades de comunicación y las tareas a cargo de cada secretaría o dependencia, al igual que los asuntos estratégicos que deberán ser atendidos en relación con las más urgentes necesidades comunicativas.
- Evitar la tramitología, para garantizar que la comunicación sea fluida.
- Generar medios internos de comunicación, como informes, carteleras, correos electrónicos, boletines, formatos, publicaciones, campañas institucionales, reuniones, encuentros organizacionales, entre otros, según la necesidad de divulgación del mensaje.
- Implementar y hacer seguimiento a las acciones comunicativas planteadas.

4.2. Comunicación Informativa

- Afianzar y sistematizar la plataforma web informativa (Intranet) como herramienta de óptima navegación, mediante un equipo profesional que propicie el diálogo entre la interacción.
- Definir los medios para la divulgación de información (espacios radiales, televisivos, escritos, charlas, foros, etc.), así como las aplicaciones tecnológicas o los sistemas de información autorizados para tal propósito.
- Definir y establecer un equipo de comunicaciones para cubrir y satisfacer las necesidades de comunicación interna y externa de cada una de las dependencias de la Gobernación de Santander.
- Clasificar la información secundaria principal, así como la confidencialidad o carácter público de la misma.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	20 de 64

- Delimitar, en cada una de las informaciones, los grupos de interés en la misma (organizaciones sociales, entidades, municipios, acreedores, contratistas, etc.).
- Actualizar y difundir la información sobre los eventos de mayor relevancia institucional, para evitar rumores y favorecer la calidad y la confiabilidad.
- Afianzar las herramientas de atención al ciudadano, tales como ventanilla única, plataforma web, puntos de atención, medios tradicionales de comunicación.

4.3. Comunicación Pública

- Programar eventos pedagógicos, lúdicos o de movilización social que permitan al ciudadano participar y opinar en procura de una mejora continua de la gestión institucional.
- Consolidar un plan de medios orientado a visibilizar la gestión y proyectar una correcta y favorable imagen pública institucional.

5. ACCIONES COMUNICATIVAS

5.1. Acciones para el campo de la Comunicación Informativa

Ver Anexo 3, Acciones comunicativas para el campo de la comunicación Informativa.

5.2. Acciones para el campo de la Comunicación Organizacional

Ver anexo 4, Acciones comunicativas para el campo de la comunicación Organizacional.

5.3. Acciones para el Campo de la Comunicación Pública

Ver anexo 5, Acciones comunicativas para el campo de la comunicación Pública.

6. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los medios de comunicación actuarán como canales a través de los cuales se hará efectiva la emisión de los mensajes de la entidad territorial.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	21 de 64

De acuerdo con el carácter de cada uno de éstos, cada Plan de Comunicaciones incorporará:

6.1 Medios Masivos

La Gobernación de Santander utilizará los medios masivos de comunicación para captar la atención colectiva al tenor de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información, como los siguientes:

- Boletines electrónicos
- Espacios informativos en radio, prensa y televisión
- Páginas y portales institucionales
- Intranet
- Rendiciones públicas de cuentas
- Cuentas institucionales en redes sociales
- Correos electrónicos institucionales
- Publicaciones impresas especiales

6.2. Medios Complementarios

Dirigidos a un público reducido, para una relación más cercana con la población objetivo, estos medios complementarios son Twitcams, Hangouts, foros presenciales y on-line, pantallas de televisión, volantes, folletos, plegables, pendones, vallas, pasacalles, tarjetas virtuales, banner y slider páginas web.

6.3 Medios Alternativos

Alternativas a los medios masivos—como radio, televisión y prensa—, son formas de comunicación que llegan a una gran variedad de público, a través de carteleras, circulares, oficios, parlantes o perifoneo, reuniones directas, folletos y volantes.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	22 de 64

6.4. Medios institucionales

Conjunto de herramientas e instrumentos institucionalmente establecidos para promover la comunicación con los públicos internos y externos.

6.4.1. Boletines de prensa

Con noticias, declaraciones, anuncios, informes o balances de los voceros del gobierno, acompañado de fotografías, audios o vídeos, el boletín de prensa es una especie de diario de la gestión pública y el medio oficial por excelencia, a través del cual, de manera masiva, oportuna e inmediata, se da a conocer la gestión del Gobierno Departamental. Es enviado a los medios de información y subido a la página Web institucional.

6.4.2. Comunicados de prensa

Declaración emitida de manera extraordinaria, a nombre del Gobierno Departamental, sobre un tema específico de su competencia e interés público. Debe relacionar, de manera concreta y detallada, los aspectos sobre los que se quiere enfatizar en el mensaje institucional.

6.4.3. Ruedas de prensa

Conducida por un vocero autorizado para presentar un informe público institucional, es convocada para entregar información específica de interés general o atender las inquietudes de los periodistas.

6.4.4. Sistema de Carteleras

Ubicadas en puntos estratégicos de la Gobernación, las carteleras—que deberán preservar la imagen corporativa—son un importante medio de apoyo para informar y retroalimentar al personal y los usuarios de la entidad sobre temas de interés general y deberán ser utilizadas como instrumento de apoyo en las campañas y estrategias de comunicación. Un funcionario, especialmente designado, estará a cargo de su cuidado y control, para asegurar que cumplan la función asignada.

6.4.5. Imagen Corporativa

La Gobernación de Santander contará con un manual de obligatorio cumplimiento por todas las dependencias, que resuma los parámetros institucionales de la identidad corporativa, es decir, el uso de elementos como el escudo institucional, el logo y el eslogan de gobierno, al igual que sus aplicaciones en los ámbitos interno y externo.

 <p>República de Colombia</p> <p>DEPARTAMENTO DE SANTANDER</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<p>MANUAL DE COMUNICACIONES</p>	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	23 de 64

6.4.6. Medios Electrónicos Institucionales

Como medios institucionales por excelencia, para uso interno y externo, la Gobernación de Santander utilizará las plataformas de intranet e internet, cuyos contenidos estarán a cargo de personal especializado en el tema, conforme a los parámetros de publicación, interacción, calidad y oportunidad, con riguroso buen uso del lenguaje y respeto por las normas correspondientes. Dentro de la plataforma de intranet se dispone la información y comunicaciones relacionadas con el Sistema integrado de gestión, el cual cuenta con su respectivo instructivo para las publicaciones.

6.4.7. Redes Sociales:

El nuevo ámbito de atención de sus públicos, las redes sociales constituyen la plataforma de medios más grande en el mundo, en la que los ciudadanos son tanto receptores, como productores de contenido. Las redes sociales benefician la relación Estado- ciudadano, en cuanto permiten aumentar la capacidad y calidad en la solución de problemas, reducir tiempos y costos de gestión, conocer más puntos de vista sobre las inquietudes y problemas, recibir respaldo de la comunidad en la toma de decisiones, atender oportunamente problemas e imprevistos emergentes, obtener una mayor satisfacción de los usuarios de los servicios de la Entidad y potenciar la imagen pública.

La estrategia del Estado Colombiano Gobierno En Línea destaca los principales usos y beneficios de las redes sociales más conocidas, como Facebook Twitter y YouTube.

La Gobernación de Santander contará con cuentas, páginas y perfiles institucionales en las redes sociales, destinados a fortalecer las estrategias de comunicación pública de la Entidad y la administración de sus contenidos— autorizada por la Oficina de Prensa y Comunicaciones—estará a cargo de profesionales idóneos y responsables, regulados mediante parámetros básicos definidos por la Administración Departamental, de acuerdo con el Manual de Comunicaciones.

6.4.8. Protocolo institucional:

Mediante un documento especial, la Gobernación de Santander establecerá las pautas para la adecuada realización de actos y ceremonias oficiales, así como para la actuación de sus voceros autorizados, con el fin de asegurar un

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	24 de 64

correcto manejo de la imagen pública. Este documento recogerá, además, las disposiciones de autoridades del orden nacional o departamental sobre el uso de las condecoraciones y los símbolos patrios. Su regulación y vigilancia estará

a cargo del Jefe o Asesor de Protocolo del Despacho del gobernador, que propondrá los procedimientos, instructivos o formatos requeridos para tal fin.

6.4.9. Eventos institucionales

Son actividades de divulgación de políticas públicas a favor de los grupos de población que requieren atención prioritaria para la solución de sus problemas. La Gobernación de Santander tiene algunos ya establecidos, como la tradicional Izada mensual de Bandera, que permite la interacción de los funcionarios de las diferentes secretarías y despachos.

7. PARÁMETROS BÁSICOS PARA PUBLICACIONES INSTITUCIONALES

Toda publicación institucional de la Gobernación de Santander debe respetar los parámetros básicos de identidad corporativa establecidos y sus contenidos serán objeto de aprobación previa por el vocero institucionalmente correspondiente.

7.1. Criterios éticos a la hora de informar

Toda publicación institucional que se genere a través del portal Web, el boletín de prensa, el comunicado de prensa o las redes sociales, deberá fundamentarse en los siguientes principios:

7.1.1. Principio de autonomía de quien genera la información, el cual tendrá presente la libertad de quien la construya.

7.1.2. Principio de veracidad para que el contenido que se genere—que deberá contar con sus respectivos soportes documentales—se ajuste, objetivamente, a la información entregada por la fuente.

7.1.3. Principio de responsabilidad, que es el compromiso que tienen las profesionales de las comunicaciones de gestionar, elaborar y emitir la información en consonancia con sus derechos y deberes como ciudadano.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	25 de 64

7.1.4. Principio de beneficencia, según el cual los compromisos serán atendidos con idoneidad profesional.

7.1.5. Principio de no maleficencia: que prohíbe la publicación de contenidos con la intención de hacer daño.

7.1.6. Principio de justicia, que compromete la defensa de una posición democrática, de inclusión y participación en la formación del ciudadano.

7.1.7. Buen comportamiento de visitantes En la consulta del sitio web de la Gobernación de Santander deberá reinar el buen comportamiento de los visitantes, como lo establece el conjunto de convenciones que rigen el comportamiento de los usuarios en los escenarios virtuales.

7.2. Rectificaciones, aclaraciones y correcciones

En caso de publicación de un error comprobado que pueda lesionar los intereses del lector o del protagonista de un asunto sobre el cual se informa, será realizada una evaluación interna sobre la conveniencia de una rectificación inmediata.

La rectificación será considerada:

- Cuando se compruebe la presencia del error.
- Cuando se presente ante la entidad una queja o reclamación verbal o escrita de la parte interesada o de cualquiera otra persona.
- Cuando, aduciendo consideraciones de carácter legal, se presente solicitud por escrito por la parte interesada.

No habrá correcciones cuando el error tenga gravedad menor o no se perjudique a terceros.

Por otra parte, las aclaraciones serán realizadas cuando se presente una redacción confusa, que se preste para que el lector saque conclusiones equivocadas, o cuando a una información le haya faltado un dato de mayor importancia.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	26 de 64

8. PAUTAS PARA LAS PUBLICACIONES EN EL PORTAL INSTITUCIONAL

8.1. Presentación de elementos de navegación

De acuerdo con el documento Principios Básicos de Diseño para Web (Naciones Unidas, 2010), gran parte del éxito de una buena navegación depende de la estructura del sitio en general. Es decir, bajo qué secciones es agrupado el contenido, que, además, debe tener una clara presentación y localización de elementos.

Se tendrá en cuenta lo siguiente:

- La navegación principal o el Home se presentará de forma sencilla
- Permitir un acceso claro y rápido a la página principal.
- Sacar ventaja del uso de encabezados y pies de página.
- Hacer todo lo posible para que el usuario sepa dónde se encuentra cuando navega.
- Tener presente y visible el mapa del sitio.
- Dar la opción del cambio de color cuando se acceda a un link para que el usuario sepa que ya navegó en él.

8.2. Interactividad

- La implementación de la Interactividad hará que el usuario se interese en participar cada vez más en procesos y en acceder a servicios que se ofrecen a través del portal. No se trata sólo de permitirles participar, sino de dar respuestas claras y oportunas a sus aportes, solicitudes, reclamos, quejas, trámites y servicios.
- Para esto, existirán enlaces como 'Petitionen, Quejas y Reclamos', 'Escríbale al gobernador', 'Preguntas y Respuestas', 'Contáctenos' y la posibilidad de que el visitante se suscriba al boletín de prensa, información o reporte electrónico.
- Asimismo, deberá existir una opción para que el usuario pueda cancelar la suscripción en caso de no querer recibirla más.

8.3. Usabilidad

- **Exactitud:** el usuario debe contar con la posibilidad de ubicar la información de manera rápida, por medio de una búsqueda intuitiva.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	27 de 64

- **Utilidad:** la información publicada deberá ser un producto informativo de calidad que informe, guíe y oriente a los usuarios sobre los servicios de la entidad.
- **Lenguaje:** el lenguaje utilizado debe ser claro y sencillo, teniendo en cuenta el público objetivo al cual va dirigida la información.

8.4. Contenidos entendibles, agradables y de fácil uso

- Los contenidos deben ser claros, precisos y elaborados en un lenguaje sencillo, que no genere ambigüedades ni dudas sobre el mensaje que se transmite, sin olvidar que los receptores siempre serán personas de diferentes niveles de educación y diferentes culturas del país.
- No se deberá usar abreviaturas. En caso de ser necesarias, deberán aparecer, entre paréntesis, cuando la denominación respectiva sea utilizada por primera vez.
- No se debe usar siglas sin que al pie se especifique su significado.
- No se debe usar tecnicismos. Si es estrictamente necesario utilizar un tecnicismo, se debe explicar su significado, entre paréntesis, inmediatamente después de que el mismo es utilizado por primera vez.
- No se debe utilizar términos en idiomas extranjeros. Cuando se haga forzoso su uso, deberán presentarse de forma que se diferencien del resto (en caracteres itálicos) y explicados inmediatamente después de la primera vez de ser utilizados.
- En las fechas, no se debe utilizar abreviaturas para el nombre del mes.
- Se debe aplicar las normas y reglas sintácticas, gramaticales y ortográficas del idioma español, establecidas por la Real Academia Española.

Para tener en cuenta:

- Se contemplará la posibilidad de proteger la identidad de las personas cuando sus derechos puedan ser vulnerados o cuando las personas así lo requieran.
- En el sitio web www.santander.gov.co no se realizará publicidad comercial con fines de lucro.
- Por ningún motivo será alterada la realidad en los textos o imágenes que se publiquen en la página de la Gobernación de Santander.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	28 de 64

- Se tendrá en cuenta el uso de imágenes e ilustraciones para evitar el uso de fotos en las que puedan ser vulnerados los derechos de los niños.
- En el sitio web no se promocionará a las personas, sino a la Gobernación de Santander.
- Por ningún motivo se creará un personaje ficticio para ponerlo a hablar o actuar sin que en el texto se aclare, de manera explícita, que no se trata de una persona real.

8.5. Contenidos vigentes, relevantes, verificables y completos

- Los contenidos publicados deben ser vigentes, relevantes, verificables, completos; deben generar algún beneficio para los ciudadanos y no dar lugar a interpretaciones erradas. De igual forma, se debe evitar cualquier tipo de distorsión o interpretación tendenciosa de la información a ser publicada.
- La Gobernación de Santander debe ofrecer sólo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos. En caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero ajeno a la entidad, se debe incluir la fuente de la que fueron tomados.
- Cuando se publique información a manera de artículos de prensa, ésta debe provenir de fuentes totalmente confiables. De no ser así, la información debe ser corroborada con al menos tres (3) fuentes adicionales, identificándolas al final del artículo.
- Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de publicación o de su última actualización.
- Las imágenes, dibujos, fotos o cualquier otro material gráfico que se utilice, deben estar acordes con los textos. Cuando este material reciba algún tipo de tratamiento técnico (en el caso de montajes, composición, presentaciones, entre otros), se debe indicar claramente en el pie del material que éste ha sido tratado y ha sufrido modificaciones en su versión original.
- Antes de ofrecer contenidos públicamente, se debe validar la vigencia y calidad de los mismos.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	29 de 64

8.6. Contenidos no ofensivos ni discriminatorios

- De ninguna forma, los contenidos de la página web podrán ser ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios u obscenos, es decir, que atenten contra los derechos fundamentales de las personas.
- Se debe evitar todo tipo de estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.
- Los contenidos que se provean no deben reflejar los intereses, deseos, gustos, ni ningún otro tipo de tendencia de sectores en particular, como tampoco posiciones políticas, religiosas, económicas ni de ninguna otra índole, que puedan indicar preferencias con grupos específicos.
- No se debe utilizar regionalismos o frases coloquiales que son de uso común en algún lugar del país o región, que en el caso de Santander puedan considerarse ofensivas.

8.7. Respeto a la privacidad de algunos contenidos

- No se debe ofrecer contenidos que revelen aspectos confidenciales de las personas o entidades, que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos a las entidades que publiquen la información. Es importante en este punto tener claros conceptos básicos que afecten la condición jurídica de las personas o entidades.
- No se ofrecerán contenidos de procesos sancionatorios en trámite, en la medida en que los mismos pueden estar reservados conforme a la ley. En el caso de antecedentes penales o disciplinarios, sólo se ofrecerá contenidos cuando las circunstancias lo exijan.
- En los casos en que se solicite información de particulares, se aclarará que la misma sólo será utilizada en los propósitos para los cuales se solicita la información y que no será divulgada a terceros sin consentimiento de quien suministra la información, salvo en los casos previstos por la ley colombiana.

8.8. Derechos de autor y propiedad intelectual

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	30 de 64

- Las obras protegidas por el derecho de autor que se encuentren en el sitio web hacen parte del patrimonio de la entidad pública y por tanto son considerados bienes fiscales, razón por la cual su utilización debe estar expresamente autorizada; así mismo, se debe informar claramente al ciudadano qué puede y qué no puede hacer con el material alojado.
- La protección del derecho de autor se aplicará sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual y los programas informáticos y bases de datos. Cualquier material de este tipo que sea tomado de alguna fuente externa a la entidad debe ser considerado como una cita textual, por lo cual debe ir entre comillas

dobles (“”) y se debe incluir la referencia del lugar del que fue tomada la cita, con al menos, los siguientes datos: autor(es), libro, enlace (si se trata de un sitio web) u otra fuente de la cual fue tomada, además de su fecha de publicación.

- En caso que se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido quede en duda, se debe corregir esta información de la manera más diligente.

8.9. Sobre la redacción de contenidos

- Los contenidos deben ser claros: los mensajes deben ser concebidos a manera de pequeñas piezas, que cumplan con características de claridad y brevedad.
- Los contenidos deben ser breves: los mensajes deben ser concebidos a manera de pequeños elementos, que cumplan con características de claridad y brevedad.
- Se deben incluir notas cortas y precisas: debido a que el lector web cuenta con poco tiempo para esta actividad, debe dársele la posibilidad de encontrar rápidamente un resumen o título que le brinde la mayor información posible sobre el tema que está buscando.
- Se deben incluir divisiones de bloques de texto de no más de 500 palabras: con oraciones cortas, en razón a que la lectura en pantalla es más lenta que la que se realiza en papel. El lead no debe ser mayor a 4 líneas y los párrafos subsiguientes no deben sobrepasar las 5 líneas. Se deben subrayar palabras con el fin de resaltar las ideas y que el usuario pueda procesar la información de una forma más rápida.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	31 de 64

- Los textos deben contar con hipervínculos: le permite contextualizar al usuario la información o profundizarla más. Se tendrá cuidado en no exceder el uso de hipertextualidad ya que podría hacer que el usuario pierda el horizonte.
- Se deben usar listas: para una lectura rápida y de más fácil recordación. Su presentación se dará de forma ordenada y para tal fin se usarán viñetas contempladas dentro del diseño del sitio.
- Se deben usar destacados: para una lectura rápida y de más fácil recordación, resaltando las oraciones en negrilla en los párrafos.
- Cuando los textos sean extensos, se deben dividir a través de intertítulos, de esta forma el usuario podrá ubicar categorías de información con más facilidad.
- Los usuarios ante pantallas no leen, sino que escanean. Por ello, se debe romper bloques de texto con listados de viñetas y emplear un lenguaje sencillo con textos muy descriptivos.
- Las metáforas y la prosa no son bienvenidos. Los títulos deben ser concretos y descriptivos y expresar las ideas en la menor cantidad de palabras posibles.
- Todos los hipervínculos deben etiquetarse y en sí mismos deben ser lo suficientemente claros. De esta forma se garantiza que tanto el usuario como los motores de búsqueda los encuentren. Es por esto que nunca deben utilizarse expresiones para enlaces como 'Haga clic aquí', 'Ver más', 'Descargar documento', 'Más información' e 'Ir a', entre otros.
- Para el caso de las fotografías, éstas deben llevar un título que debe ser claro, breve, bien redactado, preciso y con buena ortografía.

9. PLAN DE MEDIOS

9.1 Objetivo

Reglamentar, condensar y ejecutar una estrategia de medios única para todas las dependencias de la Gobernación de Santander con el fin de informar a la ciudadanía las ejecutorias de la Administración Departamental en cumplimiento del Plan de Desarrollo.

 <p>República de Colombia</p> <p>DEPARTAMENTO DE SANTANDER</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<p>MANUAL DE COMUNICACIONES</p>	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	32 de 64

9.2 Propósito General

La Gobernación de Santander, en desarrollo del proceso de Mejora Continua en el que se encuentra comprometida, planea, gestiona y regula la proyección de su identidad, imagen corporativa y sus interacciones con los grupos de interés, obedeciendo a un cronograma y respondiendo a un presupuesto aprobado por la alta dirección y en concordancia con las normas que regulan la ejecución del presupuesto en materia de publicidad y comunicaciones.

9.3 Alcance

El Plan de Medios define y direcciona el uso de los medios de comunicación de la Gobernación de Santander y de aquellos que utiliza para difundir los mensajes diseñados para los campos de la comunicación informativa, organizacional y pública, en armonía con el Plan de Desarrollo de la Entidad y el Manual de Comunicaciones, incorporando elementos de políticas de trabajo, control, autorregulación, medición, mejora continua y aplicación de presupuesto, extensivos a los secretarios, directivos, gerentes y contratistas de la Administración Departamental. Inicia con la formulación de la estrategia de medios a partir de las directrices del Plan de Comunicaciones de la Gobernación de Santander y termina con el seguimiento y los ajustes a su ejecución.

9.4 Principios

De **Transparencia**, propiciando un ambiente de confianza y garantizando la interlocución entre los diferentes usuarios de la Gobernación de Santander, así como con las entidades que administran y realizan actividades que afectan la esfera de lo público; estableciendo responsabilidades, procedimientos y reglas a partir de las cuales se promueve de manera clara y abierta la participación.

De **Publicidad**, proveer instrumentos para entregar la información requerida por los diferentes estamentos organizacionales y sociales con los que interactúa la Entidad de manera oportuna, precisa y suficiente sobre la base de la aplicación de presupuestos éticos, políticos, morales, administrativos y operativos, para que se conozcan los resultados de la gestión y pueda verificarse el cumplimiento de los compromisos, fomentando el libre intercambio de opiniones e información, y dando cumplimiento al derecho ciudadano de acceso a la información de acuerdo con lo estipulado en la Constitución Política de Colombia.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	33 de 64

9.5 Proceso de elaboración y ejecución del Plan de Medios

- El Plan de Medios de la Gobernación de Santander se debe diseñar con base en las necesidades de comunicación del Gobernador, las Secretarías y las Oficinas que la conforman, especialmente en lo referente al principio de publicidad, definiendo una estrategia comunicativa que cubra los diferentes puntos del departamento de Santander, a través de la difusión de mensajes institucionales.
- La construcción o diseño del Plan de Medios de la Gobernación de Santander debe realizarse en coordinación con la dirección o jefatura de Prensa y Comunicaciones experta en el manejo de medios y en la implementación de estrategias de comunicación, con la participación del Gobernador, los secretarios de despacho y directores de oficinas de la entidad, basados en los programas, eventos y proyectos a desarrollar durante el año y que son de interés para la comunidad en general.
- Todo programa o proyecto contratado por la Gobernación de Santander debe incluir en su presupuesto un rubro destinado a la publicidad, que permita informarle a los santandereanos sobre las acciones que se desarrollan, el impacto que éstas tienen, los avances y la manera en que pueden hacerse partícipes y veedores de las mismas.
- El Plan de Medios de todo programa o proyecto debe recibir el visto bueno de la oficina de Prensa y Comunicaciones para asegurar el correcto uso de la imagen corporativa institucional y un mensaje pertinente según las directrices estratégicas del Gobierno Departamental en esta materia.
- La contratación y ejecución del Plan de Medios tendrá en cuenta parámetros como cobertura o circulación, oportunidad y contenido del mensaje, necesidad específica, duración, tamaño e impactos.
- Toda publicidad o mensaje institucional debe mantener obligatoriamente la unidad en el uso de la identidad corporativa (logos, slogan, etc.), de acuerdo con los parámetros establecidos por la Gobernación de Santander, bajo la supervisión de la dirección u oficina de comunicaciones.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	34 de 64

10. VOCERÍA INSTITUCIONAL

Los voceros son los representantes de la Gobernación ante los medios de comunicación y otras audiencias. Con su voz representan el pensamiento y la acción de la institución. Transmiten e informan, por lo tanto sus declaraciones son siempre la posición oficial de la institución. Es por esto, que los voceros son los únicos con la autoridad, responsabilidad y autorización para dar declaraciones ante los medios de comunicación sobre los temas de la Administración Departamental y deben velar por la buena imagen de la institución y de sus administradores, aplicando las siguientes directrices:

10.1. Parámetros básicos

1. Para facilitar las acciones comunicativas que contemplen escenarios públicos o medios de comunicación, la Gobernación de Santander contará con la siguiente línea de vocería para hablar a nombre de la Administración Departamental.
 - Gobernador
 - Secretarios de Despachos
 - Gerentes
 - Asesores de Despacho o subdirectores (Previa autorización)
 - Director o Jefe de Comunicaciones

2. Para lograr los objetivos comunicacionales, especialistas en temas puntuales podrán ser autorizados como voceros, pero restringiendo la comunicación a los temas técnicos de su manejo.

3. Los voceros serán instruidos sobre el rol que deben cumplir, especialmente en la atención a medios de comunicación y en caso de declaraciones dadas por otro vocero autorizado, no tiene potestad de formular aclaraciones ni complementar lo expresado por éste, a menos que haya sido delegado por el Gobernador para hacerlo.

4. Los voceros no podrán emitir opiniones personales sobre el quehacer de la Administración Departamental o los temas sobre los que estén brindando declaraciones, y/o factores que puedan afectar la imagen del Gobernador o de la Entidad.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	35 de 64

5. Los voceros deben estar perfectamente informados, no solo sobre el tema del que van a brindar declaraciones, sino del sector en general y el apropiado contexto de actualidad, con el fin de asegurar su capacidad de respuesta.
6. La información que el vocero entrega a los medios de comunicación deberá estar alineada a los objetivos que la Administración Departamental ha establecido, por lo tanto debe tener conocimiento de la gestión y habilidades comunicativas.
7. La violación de los parámetros básicos de vocería institucional podrá ser objeto de investigación y sanciones disciplinarias.

11. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS

La gestión es catalogada como la ejecución de acciones que conducen al logro de objetivos o metas propuestas. Por lo tanto, ante una crisis, la gestión debe atender la situación, determinar las medidas a tomar y minimizar así las futuras consecuencias que afecten la Entidad.

La crisis surge cuando un sistema se enfrenta a una situación que rompe su equilibrio interno generando un cambio brusco en el transcurso normal de un proceso o situación; por lo tanto, comprender y reconocer la naturaleza de una crisis es el primer paso para poder actuar sobre ella.

Las situaciones de crisis en la Gobernación de Santander pueden ser de diversa índole: económicas, administrativas, políticas, de seguridad, infraestructura tecnológicas, de salud pública, ambientales o por desastres naturales, mediática, entre otras. No obstante, lo más grave de estas situaciones es que la crisis sorprenda a la Entidad y a la Administración sin saber cómo actuar frente a ellas, poniendo en juego la credibilidad de la Institución; por lo tanto, es necesario crear una cultura preventiva e identificar los riesgos.

Gestionar la comunicación en una crisis comprende una labor preventiva basada en el análisis de situaciones críticas vividas en el pasado, escenarios posibles y el mapa de riesgos con el que cuenta la Gobernación, lo que permite implementar estrategias y acciones que eviten y mitiguen el impacto en el deterioro de la

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	36 de 64

imagen de la Entidad. Así mismo, posibilita a reaccionar de una manera más organizada, actuar a tiempo y comunicar correctamente lo sucedido.

Para estar preparados, lo más importante es que los funcionarios tengan claridad sobre cómo actuar, a quién dirigirse y qué comunicar.

11.1. Comité de Crisis

La Gobernación de Santander creará un Comité de Crisis conformado por un equipo interdisciplinario que posea el conocimiento, las habilidades y visiones diversas sobre las crisis potenciales, que trabaje en la prevención, reacción, control y respuesta adecuada. Dicho comité debe definir, además, mecanismos de contención, además de planificar, gestionar y vigilar las acciones planteadas para hacerle frente a la crisis.

Los integrantes del Comité deben tener acceso a información de primera mano, con un alto poder de toma de decisiones y con un conocimiento amplio de la visión y objetivos de la Entidad. Para poder evaluar y diseñar líneas de acción inmediatas que permitan enfrentar dichas situaciones.

El Comité de Crisis determinará sus reglas de juego y el plan de acción y será convocado cada vez que se estime necesario para atender situaciones en particular o de acuerdo al cronograma de actividades propuesto.

El Comité de Crisis propenderá por el análisis de posibles escenarios y amenazas de crisis y propiciará instructivos o escenarios de formación interna para atender de manera organizada y efectiva este tipo de situaciones.

11.2. Fase de prevención – Antes de la crisis

En esta fase se deben contemplar las situaciones que puedan generar crisis. Para esto, es importante estudiar las experiencias pasadas, que sirvan como base para el mejoramiento y aprendizaje.

1. Inicialmente debe desarrollarse un plan general que encaje en cualquier situación y posteriormente, en caso de registrarse una crisis específica, éste deberá adaptarse.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	37 de 64

2. Identificar, definir y valorar el alcance y las posibles situaciones de crisis que se puedan presentar.
3. Determinar los objetivos y aspectos claves a trabajar en dicha crisis.
4. Elaborar un plan de acción para contrarrestar cada uno de los escenarios identificados.
5. Hacer simulaciones de condiciones de crisis para identificar los puntos débiles en la reacción de estas, así como las oportunidades de mejora; y debe, además, medir la capacidad de reacción ante tales circunstancias.
6. Definir claramente, cómo, a quién, dónde, cuándo y a través de qué medios se va a comunicar.
7. Construir un archivo de casos de crisis que sirva de material para enfrentar otras situaciones similares y las acciones que se llevaron a cabo para mitigarlas.
8. Mantener actualizado el mapa de riesgos de la Entidad con el fin de definir estrategias para reaccionar en caso de ser necesario.
9. Delimitar los roles de los integrantes del Comité de Crisis.
10. Construir un directorio con los datos de contacto de los integrantes del Comité de Crisis, sus respectivos cargos y roles.
11. Contar con un mapa y base de datos de medios de comunicación, que puedan convocarse al momento de comunicar sobre la crisis.
12. Designar voceros y entrenarlos para hacer frente a los medios de Comunicación, según instrucciones del gobernador y con la asesoría de la dirección o jefatura de prensa y comunicaciones.

11.3. Fase reactiva – Durante la crisis

Durante esta fase el Comité de Crisis de la Gobernación de Santander debe llevar a cabo acciones para atender la crisis, así mismo, debe reaccionar de manera rápida y organizada para atender las necesidades presentadas, procurando salvaguardar la buena imagen y credibilidad de la Administración Departamental.

1. Definir el objetivo, el mensaje y las diversas estrategias para afrontar la crisis.
2. Definir quién, cómo, cuándo y a través de qué medio se hará la divulgación de la información.
3. Informar a los medios de comunicación de manera casi inmediata la situación y la posición de la Gobernación frente al hecho. De lo contrario, los medios podrán obtener la información de otra fuente.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	38 de 64

4. Un vocero entrenado debe ser el encargado de entregar la información a los medios, y debe asegurarse que la que suministra es verídica, confirmada y completa. Debe demostrar que la Administración está a cargo de la situación.
5. Se debe comunicar internamente sobre lo ocurrido, asegurándose de que la gente conozca con detalle lo sucedido, ya que los funcionarios en general pueden convertirse en multiplicadores de la información en diferentes ámbitos.
6. Informar y explicar las medidas que se están aplicando para resolver la situación, tratando de calmar a la gente, y de restablecer la normalidad, tratando, en lo posible, de enviar un mensaje optimista.
7. Dependiendo de la crisis se debe establecer un centro de operaciones para atender el periodo que dure la crisis e indicar cuáles son los recursos que se requerirán para tal fin y la forma de estar informado sobre el tema.

11.4. Fase de aprendizaje – Postcrisis

Luego de que la Entidad tome el control de la situación, el Comité de Crisis debe evaluar cuáles han sido las consecuencias, reparar los posibles daños y mantenerse alerta, ya que ésta podría repetirse.

Así mismo se debe valorar la gestión realizada y el manejo que se le dio a la situación, el papel cumplido por los voceros e identificar los problemas presentados para plantear soluciones y acciones de mejora.

Se debe alimentar el archivo de casos de crisis para evidenciar los aciertos y errores cometidos en la fase de reacción.

12. SOBRE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

El derecho fundamental de petición consiste en la facultad que tiene toda persona de acudir de manera gratuita ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada en cualquiera de sus modalidades, ya sea para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos no sujetos a reserva, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos; y a su vez obtener de las autoridades competentes una pronta y completa respuesta dentro de los términos previstos en

 <p>República de Colombia</p> <p>DEPARTAMENTO DE SANTANDER</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<p>MANUAL DE COMUNICACIONES</p>	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	39 de 64

la Ley. Sentencias T-180/98 y T-164/98, Artículo 23 de la Constitución Nacional, Ley 1755 de 2015, Decreto Departamental 324 de 2014.

12. 1. Tiempo máximo de respuesta a los derechos de petición

En términos generales, como máximo, las secretarías u oficinas gestoras que reciban un derecho de petición, deben responder dentro de los siguientes plazos, a través del mismo canal por el que se recibe, salvo cuando una norma especial o autoridad lo exija de manera diferente:

- Quince (15) días hábiles para contestar peticiones, quejas, reclamos y manifestaciones.

Asimismo están sometidas a los siguientes términos especiales:

- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de información o de documentos, peticiones de otras autoridades y peticiones elevadas por población desplazada.
- Treinta (30) días para contestar peticiones mediante las cuales se elevan consultas.

Los términos antes señalados se contarán a partir de la fecha de radicación en la Gobernación de Santander.

En el caso que no se dé respuesta a las peticiones solicitadas, los funcionarios responsables pueden ser objeto de sanciones disciplinarias, pues se incurre en causal de mala conducta.

12.2. Atención prioritaria de peticiones

La Gobernación de Santander dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al ciudadano que pruebe, sumariamente, la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	40 de 64

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

12. 3. Formas de presentación de los derechos de petición

Las peticiones pueden ser presentadas por los ciudadanos de las siguientes formas:

- **Peticiones escritas.** Tanto las de interés general como particular dirigidas a la Gobernación de Santander, consultas quejas y reclamos escritos, serán recibidas en la ventanilla única de información donde se asignará un número de radicación y se remitirá a la secretaria u oficina gestora competente.
- **Peticiones verbales.** Deberán ser formuladas en las dependencias que por su objeto y naturaleza sean competentes para pronunciarse sobre estas en el horario institucional establecido.
- **Página web de la Entidad y Línea Transparente.** Los ciudadanos podrán formular sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, a través de la página web de la Entidad, a la línea (7)633 9666 opción cinco (5) o línea gratuita nacional 018000950020. También las podrán radicar por el correo electrónico info@santander.gov.co, escribalealgobernador@santander.gov.co, a través de los links contáctenos o atención al ciudadano/pqr.

 <p>República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACION	03/11/2015
		PÁGINA	41 de 64

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Información Primaria

QUE SE DEBE COMUNICAR	DONDE SE GENERA LA COMUNICACIÓN	QUIEN DEBE COMUNICAR	¿A QUIEN?	¿COMO?	¿CUANDO?	REGISTRO
PQRS -Tutelas - Documentos Informativos	Ciudadanos	Proceso de Servicio al Cliente	Solicitante Secretaria y/o dependencias Administración departamental	Forest - Telefónico - Correo Institucional - Escríbale al Gobernador	Cada vez que se requiera	Carta con Recibido -Evidencias Aplicativo y por Escrito
Invitación Reunión Subcomisión Departamental de Concertación de Políticas Salariales y Laborales de Santander	Ministerio del Trabajo	Proceso de Servicio al Cliente	Dependencias Administración departamental	Aplicativo Forest	Cada Convocatoria	Evidencias Aplicativo de comunicación interna
PQRS -Respuesta a Solicitudes -Tutelas - Documentos Informativos	Alcaldías	Proceso de Servicio al Cliente	Solicitante Secretaria y/o dependencias Administración departamental	Aplicativo Forest - Correo Institucional	Cada vez que se requiera	Carta con Recibido -Evidencias Aplicativo y Correo electrónico

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	43 de 64

QUE SE DEBE COMUNICAR	DONDE SE GENERA LA COMUNICACIÓN	QUIEN DEBE COMUNICAR	¿A QUIEN?	¿COMO?	¿CUANDO?	REGISTRO
PQRS -Tutelas - Documentos Informativos	Entes de Control y Dirección	Proceso de Servicio al Cliente	Solicitante Secretaria y/o dependencias Administración departamental	Correo Institucional, ventanilla única	Cada vez que se requiera	Evidencias Correo Electrónico,-Forest
PQRS -Tutelas -Fallos Tutelas -Documentos Informativos	Juzgados - Gobernaciones - Presidencia de la Republica	Proceso de Servicio al Cliente	Secretaria y/o dependencias Administración departamental	Correo Institucional, ventanilla única	Cada vez que se requiera	Evidencias Correo Electrónico, Forest
Autorizaciones Encargos y Nombramientos provisionales en vacantes definitivas	Comisión Nacional del Servicio Civil	Dirección de Talento Humano	Ciudadanía Secretaria y/o dependencias Administración departamental	Forest -Portal WEB	Cada vez que se requiera	Evidencias Aplicativo - Publicaciones y actos administrativos

MANUAL DE COMUNICACIONES

CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	44 de 64

QUE SE DEBE COMUNICAR	DONDE SE GENERA LA COMUNICACIÓN	QUIEN DEBE COMUNICAR	¿A QUIEN?	¿COMO?	¿CUANDO?	REGISTRO
Resoluciones de listas de elegibles Nombramientos en periodo de prueba por concurso de méritos, por interinidad vacantes definitivas	Comisión Nacional del Servicio Civil	Dirección de Talento Humano	Ciudadanía Secretaría y/o dependencias Administración departamental	Forest -Portal WEB	Cada vez que se requiera	Evidencias Aplicativo -actos administrativos y evidencias
Autorizaciones Encargos y Nombramientos en interinidad en vacantes definitivas	Comisión Nacional del Servicio Civil	Dirección de Talento Humano	Ciudadanía Secretaría y/o dependencias Administración departamental	Forest -Portal WEB	Cada vez que se requiera	Evidencias Aplicativo -Publicaciones en Portal WEB
Derecho de Petición con referencia a las actividades y funciones del área	Ciudadanía	Dirección de Atención al Usuario	Ciudadanía Secretaría y/o dependencias Administración departamental	Forest -Portal WEB	Cada vez que se requiera	Evidencias Aplicativo -Publicaciones en Portal WEB
Actuaciones judiciales ejercicio del derecho de defensa y colaboración de la administración de justicia	Rama Judicial	Oficina Jurídica o Despacho del Gobernador	Secretaría y/o dependencias Administración departamental	Forest	Cada vez que se requiera	Evidencias Aplicativo

MANUAL DE COMUNICACIONES

CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	45 de 64

QUE SE DEBE COMUNICAR	DONDE SE GENERA LA COMUNICACIÓN	QUIEN DEBE COMUNICAR	¿A QUIEN?	¿COMO?	¿CUANDO?	REGISTRO
Circulares Lineamientos Jurídicos	Procuraduría - Ministerio del Trabajo - Departamento Administrativo	Oficina Jurídica y Despacho de gobernador	Secretaria y/o dependencias Administración departamental	Forest	Cada vez que se requiera	Evidencias Aplicativo
Requerimientos e informes financieros Explicación de Inconsistencias y nueva información	Ministerio de Hacienda y Crédito Publico	Gestión Financiera -Coordinación de Presupuesto	Secretaria y/o dependencias Administración departamental	Escrita - Correo Electrónico	Cada vez que se requiera	Evidencias correo electrónico - Documentos Físicos
Requerimientos e informes financieros mediante FUT Explicación de Inconsistencias y nueva información	Departamento Nacional de Planeación	Gestión Financiera -Coordinación de Presupuesto	Secretaria y/o dependencias Administración departamental	Escrita - Correo Electrónico - Normatividad vigente - Aplicativo "FUT"	Cada Trimestre	Reporte Trimestral
Requerimientos e informes financieros mediante aplicativo SIRECI -CHIPCGR Explicación de Inconsistencias y nueva información	Contraloría General de la Republica	Gestión Financiera -Coordinación de Presupuesto	Secretaria y/o dependencias Administración departamental	Escrita - Correo Electrónico - Normatividad vigente - Aplicativo "SIRECI" y "CHIP CGR"	Cada Trimestre	Reporte Trimestral

 <p>República de Colombia DEPARTAMENTO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	46 de 64

QUE SE DEBE COMUNICAR	DONDE SE GENERA LA COMUNICACIÓN	QUIEN DEBE COMUNICAR	¿A QUIEN?	¿COMO?	¿CUANDO?	REGISTRO
Requerimientos e informes financieros mediante aplicativo SIA Explicación de Inconsistencias y nueva información	Contraloría Departamental	Gestión Financiera -Coordinación de Presupuesto	Secretaria y/o dependencias Administración departamental	Escrita - Correo Electrónico - Normatividad vigente - Aplicativo "SIA"	Cada Trimestre	Reporte Trimestral
Requerimientos e informes información Financiera y de ejecución presupuestal	Procuraduría General de la Nación -Fiscalía General de la Nación - Juzgados	Gestión Financiera -Coordinación de Presupuesto	Secretaria y/o dependencias Administración departamental	Vía escrita	Cada vez que se requiera	Documentos Físicos
Requerimientos e informes financieros Cuentas, Contratos, Certificados de Disponibilidad y Registros Presupuestales	Municipios -Derechos de Petición Personas Naturales o Jurídicas - Contratistas Personas Naturales o Jurídicas	Gestión Financiera -Coordinación de Presupuesto	Ciudadanía Secretaria y/o dependencias Administración departamental	Vía escrita	Cada vez que se requiera	Documentos Físicos y del sistema
Requerimientos e informes Control Político y Financiero Reporte de información Financiera Cuentas, Contratos, Certificados de Disponibilidad y Registros Presupuestales	Asamblea Departamental	Gestión Financiera -Coordinación de Presupuesto	Secretaria y/o dependencias Administración departamental	Vía escrita	Cada vez que se requiera	Documentos Físicos

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	47 de 64

Anexo 2. Matriz de Información Secundaria

QUE SE DEBE COMUNICAR	DONDE SE GENERA LA COMUNICACIÓN	QUIEN DEBE COMUNICAR	¿A QUIEN?	¿COMO?	¿CUANDO?	REGISTRO
Circulares - Respuesta a Solicitudes - PQRS - Invitaciones Reuniones y/o Capacitaciones	Todas las Secretarías y/o Dependencias de la Administración Departamental	Proceso de Servicio al Cliente -Atención al Ciudadano PQRS	Secretarías y/o Dependencias de la Administración Departamental	Aplicativo Forest	Cada vez que se requiera	Evidencias Aplicativo de comunicación interna
Solicitud de Informe de PQRS	Grupo de Administración de Documentos	Proceso de Servicio al Cliente -Atención al Ciudadano PQRS	Secretarías y/o Dependencias de la Administración Departamental	Aplicativo Forest	Cada Semestre	Informe Semestral PQRS
Reubicaciones Laborales - Ingreso y Retiro de Funcionarios	Dirección Administrativa del Talento Humano	Proceso de Servicio al Cliente -Atención al Ciudadano PQRS	Secretarías y/o Dependencias de la Administración Departamental	Aplicativo Forest	Cada vez que se requiera	Evidencias Aplicativo de comunicación interna
Notificación plan de auditoria - Informe de satisfacción al cliente	Oficina de Calidad	Proceso de Servicio al Cliente -Atención al Ciudadano PQRS	Secretarías y/o Dependencias de la Administración Departamental	Aplicativo Forest	Cada vez que se requiera	Evidencias Aplicativo de comunicación interna

 <p>República de Colombia DEPARTAMENTO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	48 de 64

QUE SE DEBE COMUNICAR	DONDE SE GENERA LA COMUNICACIÓN	QUIEN DEBE COMUNICAR	¿A QUIEN?	¿COMO?	¿CUANDO?	REGISTRO
Plan anticorrupción y de atención al ciudadano - Planes de Mejoramiento - Informes	Oficina de Control Interno	Proceso de Servicio al Cliente -Atención al Ciudadano PQRS	Secretarías y/o Dependencias de la Administración Departamental	Aplicativo Forest	Cada Trimestre	Informe Trimestral PQRS
Solicitud Mejoramiento Oficina de Pasaportes	Oficina de Pasaportes	Proceso de Servicio al Cliente -Atención al Ciudadano PQRS	Secretarías y/o Dependencias de la Administración Departamental	Aplicativo Forest	Cada vez que se requiera	Evidencias Aplicativo de comunicación interna
Viáticos, Servicios Generales, Servicios Personales (Nominas), Inversión, Deuda Publica, Transferencias, Obligación Contraída, Ajustes Presupuestales, Resoluciones y Reconocimientos	Secretarías de Despacho y Fondos de Salud - Despacho del Gobernador	Gestión Financiera (Coordinación de Presupuestos)	Secretarías y/o Dependencias de la Administración Departamental	Aplicativo Forest -Escrita - Intranet - Solicitud Formatos Calidad	Cada vez que se requiera	Evidencias Aplicativo de comunicación interna - Documentos Físicos

MANUAL DE COMUNICACIONES

CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	49 de 64


QUE SE DEBE COMUNICAR	DONDE SE GENERA LA COMUNICACIÓN	QUIEN DEBE COMUNICAR	¿A QUIEN?	¿COMO?	¿CUANDO?	REGISTRO
Solicitud para Correspondencia -Informes Ejecuciones Presupuesto General del Departamento Vigencia	Oficina de Control Interno	Gestión Financiera	Secretarías y/o Dependencias de la Administración Departamental	Escrita - Forest- Correo Electrónico	Cada vez que se requiera	Evidencias Aplicativo de comunicación interna -Documentos Físicos -Correo Electrónico
Sentencias y Conciliaciones, Inversión, Obligación Contraída, Ajustes Presupuestales, Resoluciones y Reconocimientos	Oficina Jurídica	Gestión Financiera (Coordinación de Presupuestos)	Secretarías y/o Dependencias de la Administración Departamental	Escrita - Forest -Actos Administrativos	Cada vez que se requiera	Evidencias Aplicativo de comunicación interna -Documentos Físicos
Informe Relación de recaudo y rendimientos financieros	Gestión Financiera (Contabilidad)	Gestión Financiera (Tesorería)	Secretarías y/o Dependencias de la Administración Departamental	Escrita - Forest	Cada Mes	Informe Mensual
Conciliaciones Bancarias	Gestión Financiera (Contabilidad)	Gestión Financiera (Tesorería)	Líder del Proceso	Escrita - Forest	Cada vez que se requiera	Evidencias Aplicativo de comunicación interna -Documentos Físicos
Distribución del 20% de vehículos y estampillas	Gestión Financiera (Rentas)	Gestión Financiera (Tesorería)	Líder del Proceso	Escrita - Forest	Cada Semana - Cada Mes	Informes Semanales y Mensuales

 <p>República de Colombia DEPARTAMENTO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	50 de 64

QUE SE DEBE COMUNICAR	DONDE SE GENERA LA COMUNICACIÓN	QUIEN DEBE COMUNICAR	¿A QUIEN?	¿COMO?	¿CUANDO?	REGISTRO
Soportes Reintegros por diferentes fuentes de financiación	Gestión Financiera (Rentas)	Gestión Financiera (Tesorería)	Secretarías y/o Dependencias de la Administración Departamental	Escrita - Forest	Cada vez que se requiera	Evidencias Aplicativo - Documentos Físicos
Ordenes de Pago Compromisos presupuestales legalizados a través de obligaciones contraídas	Gestión Financiera (Presupuesto)	Gestión Financiera (Tesorería)	Secretarías y/o Dependencias de la Administración Departamental	Sistema SIA	Cada vez que se requiera	Evidencias Aplicativo
Descuentos ICLD, Traslados al Fonpet, a los fondos y destinación dada a los I.C.L.D.	Gestión Financiera (Presupuesto)	Gestión Financiera (Tesorería)	Secretarías y/o Dependencias de la Administración Departamental	Correo Electrónico	Cada vez que se requiera	Correo Electrónico
Nómina relación de pagos a terceros	Gestión de Talento Humano	Gestión Financiera (Tesorería)	Secretarías y/o Dependencias de la Administración Departamental	Escrita - Forest	Cada vez que se requiera	Evidencias Aplicativo - Documentos Físicos
Solicitud de información y documentación de los diferentes formatos y procesos del Sistema Integrado de la Gestión de la Calidad	Oficina de Calidad	Gestión Financiera	Secretarías y/o Dependencias de la Administración Departamental	Escrita - Forest	Cada vez que se requiera	Evidencias Aplicativo - Documentos Físicos

 <p>República de Colombia DEPARTAMENTO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	51 de 64

QUE SE DEBE COMUNICAR	DONDE SE GENERA LA COMUNICACIÓN	QUIEN DEBE COMUNICAR	¿A QUIEN?	¿COMO?	¿CUANDO?	REGISTRO
Manual de Inducción y Re inducción	Oficina de Bienestar Social Laboral	Gestión del Talento Humano - Bienestar Social Laboral	Funcionarios Nuevos y Antiguos administración Departamental	Intranet	Cada vez que se requiera	Evidencias Intranet
Formulación, ejecución y seguimiento al Plan Institucional de Capacitación - PIC	Oficina de Bienestar Social Laboral	Gestión del Talento Humano - Bienestar Social Laboral	Funcionarios Nuevos y Antiguos administración Departamental	Actas	Cada vez que se requiera	Documentos Físicos
Actos Administrativos - Resoluciones de Vacaciones, Aplazamientos e indemnizaciones al Personal del Sistema general de participación de la Secretaria de Educación	Oficina de Historias Laborales	Gestión del Talento Humano -Historias Laborales	Funcionarios Administración Departamental	Escrita y Personal	Cada vez que se requiera	Documentos Físicos
Actos Administrativos - Resoluciones de Vacaciones para el pago de la prima vacacional	Oficina de Historias Laborales	Dirección de Talento Humano -Historias Laborales	Funcionarios Administración Departamental	Escrita y Personal	Cada vez que se requiera	Documentos Físicos

 <p>República de Colombia DEPARTAMENTO DE SANTANDER GOBIERNO DE SANTANDER</p>	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	52 de 64

Anexo 3. Acciones comunicativas para el campo de la comunicación Informativa

Nº	ACCIÓN COMUNICATIVA	OFICINA RESPONSABLE	CATEGORÍAS	MECANISMO /MEDIO	PÚBLICO	FRECUENCIA
1	Identificar temas, trámites, escenarios de crisis y oportunidades de comunicación dentro de cada dependencia y definir las estrategias y mecanismos a emplear.	Comité estratégico de comunicación Oficina de Prensa y Comunicaciones Todas las dependencias	Interlocución	* Reunión / Acta de reuniones * Agenda única de actividades	INTERNO	Quincenal
2	Crear una agenda que unifique diariamente las actividades de todos los despachos.	Comité estratégico de comunicación Secretaría Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Setic Oficina de Prensa y Comunicaciones	Interlocución	Agenda electrónica	INTERNO	Diariamente
3	Crear y sistematizar un archivo digital de boletines y comunicados de prensa, fotografías, vídeos, alocuciones y notas de prensa generadas en cada administración que garanticen la conservación de la memoria histórica del departamento.	Oficina de Prensa y Comunicaciones Secretaría General Secretaría Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Setic Gestión Documental	Interlocución	Archivo digital	INTERNO/EXTERNO	Diariamente
4	Unificar la disponibilidad y acceso a los medios de comunicación internos.	Secretaría General Oficina de Prensa y Comunicaciones Calidad Control Interno.	Interlocución	*Intranet *Oficios *Circulares *Correo electrónico institucional *Parlantes *Reuniones	INTERNO	Permanente

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	53 de 64

Nº	ACCIÓN COMUNICATIVA	OFICINA RESPONSABLE	CATEGORÍAS	MECANISMO /MEDIO	PÚBLICO	FRECUENCIA
5	Definir los lineamientos para el uso de los parlantes y pantallas de televisión ubicados al interior de la Entidad.	Secretaría General Oficina de Prensa y Comunicaciones	Interlocución	Manual de Comunicación	INTERNO	Permanente
6	Desarrollar la competencia en el ciudadano para la implementación de las tecnologías, su uso y manejo; coordinar y supervisar su correcta operación y funcionamiento.	Secretaría Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Setics Oficina de Prensa y Comunicaciones	Interlocución	*Capacitaciones *Instalaciones *Todos los medios *Campañas	EXTERNO	Permanente
7	Crear campañas de promoción y divulgación de las nuevas tecnologías de la información puestas a disposición de los ciudadanos.	Secretaría Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Setics Oficina de Prensa y Comunicaciones	Interlocución	*Página Web *Notas para Prensa, radio y TV *Comunicados de prensa *Campañas	EXTERNO	Permanente
8	Diseñar e implementar un portafolio para informar al ciudadano sobre los servicios que presta la Gobernación.	Comité estratégico de Comunicación Dirección de atención al ciudadano Todas las dependencias	Interlocución	*Página Web *Notas para radio y TV *Comunicados de prensa *Folletos	EXTERNO	Cada vez que se requiera
9	Diseñar, producir y emitir un espacio de televisión exclusivo para la Secretaría de Salud por la gran cantidad de información que genera.	Oficina de Prensa y Comunicaciones Secretaría General Secretaría de Salud Secretaría Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Setic	Interlocución	*Página Web *Televisión		Por definir

Anexo 4. Acciones comunicativas para el campo de la comunicación Organizacional

Nº	ACCIÓN COMUNICATIVA	OFICINA RESPONSABLE	CATEGORÍAS	MECANISMO/MEDIO	PÚBLICO	FRECUENCIA
1	Comité estratégico de comunicaciones que integre las comunicaciones internas y externas	Despacho del Gobernador Oficina de Prensa y Comunicaciones	Interlocución	Decreto	INTERNO	Quincenal
2	Implementación del Manual de Comunicaciones	Comité estratégico de comunicaciones Oficina de Prensa y Comunicaciones Secretaría Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Interlocución	Decreto Reuniones de Comité Estratégico Capacitaciones Difusión del Manual de Comunicaciones	INTERNO	Permanente
3	Desarrollar el proceso estratégico de comunicación existente en el Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad	Oficina de Prensa y Comunicaciones Secretaría Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Dirección de Sistemas de Gestión de Calidad Control Interno		Caracterización de Proceso Plan de Mejoramiento	INTERNO	Cuando se realicen cambios
4	Fortalecer medios formales de comunicación interna	Talento Humano Oficina de Prensa y Comunicaciones Todas las secretarías	Interlocución	*Oficios, circulares o correos electrónicos institucionales *Mensajes a través del parlante *Intranet *Página Web *Capacitaciones *Reuniones	INTERNO	Permanente
5	Fortalecer la atención en el usuario al interior de la Entidad	Dirección de atención al ciudadano Secretaría Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Setics Todas las dependencias	Interlocución	*Puntos de atención al ciudadano *Eventos institucionales *Forest *Página Web *Foros *Redes sociales *Sistema de atención al usuario (Forest) *Capacitaciones *Mejoramiento de los espacios de atención al usuario	INTERNO/EXTERNO	Permanente

 <p>República de Colombia DEPARTAMENTO DE SANTANDER Governación de Santander</p>	<h2>MANUAL DE COMUNICACIONES</h2>	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	55 de 64

Nº	ACCIÓN COMUNICATIVA	OFICINA RESPONSABLE	CATEGORÍAS	MECANISMO/MEDIO	PÚBLICO	FRECUENCIA
6	Crear un equipo de trabajo on-line orientado a satisfacer las necesidades de los usuarios en cuanto a PQRS	Dirección de Atención al Usuario Talento Humano Secretaría Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Setics- Todas las secretarías	Interlocución	*Página Web *Redes sociales *Teléfonos	INTERNO/EXTERNO	Permanente
7	Implementar Manual de identidad corporativa	Oficina de Prensa y Comunicaciones Secretaría Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Setics- Secretaría Planeación Secretaría General Todas las dependencias Contratistas de medios y de obras	Interlocución	*Página Web *Intranet *Redes sociales *Comunicados de prensa *Folletos *Papelería comercial y contable *Capacitaciones *Reuniones *Vallas	INTERNO/EXTERNO	Permanente
8	Articular, armonizar y actualizar los contenidos de la página Web e Intranet	Oficina de Prensa y Comunicaciones Secretaría Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Setics- Talento Humano Todas las dependencias	Interlocución	*Página Web *Intranet *Lineamientos de publicación y divulgación para estos medios *Comité de Comunicaciones Internas	INTERNO/EXTERNO	Permanente
9	Incrementar y fortalecer el uso de los medios electrónicos en procesos y procedimientos internos (GEL - Manual 3.1)	Secretaría Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Setics- Secretaría General Todas las dependencias	Interlocución	*Intranet *Celulares *Correo electrónico *Audio conferencias *Sysinfo	INTERNO	Permanente
10	Implementar proceso de vocerías de la Administración Departamental	Despacho del Gobernador Secretarías y dependencias delegadas por el despacho del Gobernador Oficina de Prensa y Comunicaciones	Interlocución	Manual de Comunicaciones (Manejo de crisis y vocería) Consejo de Gobierno electrónico Correo electrónico Taller de vocería	INTERNO	Cuando se realicen cambios



MANUAL DE COMUNICACIONES

CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	56 de 64

Nº	ACCIÓN COMUNICATIVA	OFICINA RESPONSABLE	CATEGORÍAS	MECANISMO/MEDIO	PÚBLICO	FRECUENCIA
11	Crear e implementar manuales de estilo y publicación para las comunicaciones.	Comité estratégico de comunicaciones Oficina de Prensa y Comunicaciones Secretaría Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Setics- Calidad Control Interno	Interlocución	Manual de estilo y publicación	INTERNO	Cuando se realicen cambios
12	Crear y suplir los perfiles de profesionales en comunicación organizacional y periodística por cada secretaría de acuerdo a las necesidades comunicativas de la misma.	Comité Estratégico de Comunicación Oficina de Prensa y Comunicaciones Talento Humano	Apertura	Manual de funciones Perfiles de cargo Contratación de Talento Humano	INTERNO	Cuando se realicen cambios
13	Implementar una estrategia de construcción de identidad corporativa y de proyección de imagen institucional.	Comité Estratégico de Comunicación Secretaría General Oficina de Prensa y Comunicaciones Todas las dependencias	Interlocución	Campañas institucionales Capacitaciones /Entrenamiento Eventos	INTERNO/EXTERNO	Trimestrales
14	Planes de capacitación para desarrollar habilidades comunicativas	Secretaría General Talento Humano Oficina de Prensa y Comunicaciones	Interlocución	Capacitaciones	INTERNO	Permanente
15	Divulgar y acompañar el Plan de Bienestar Social y Plan de Desarrollo del Talento Humano	Secretaría General Talento Humano Oficina de Prensa y Comunicaciones	Interlocución	Eventos de Integración, Capacitación, Prevención y Promoción en salud	INTERNO	Permanente
16	Socialización y uso de correos institucionales de todos los funcionarios del departamento	Secretaría General Talento Humano Setics Oficina de Prensa y Comunicaciones	Interlocución	Listado de adjudicación de correos	INTERNO	Permanente

MANUAL DE COMUNICACIONES

CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	57 de 64

Nº	ACCIÓN COMUNICATIVA	OFICINA RESPONSABLE	CATEGORÍAS	MECANISMO/MEDIO	PÚBLICO	FRECUENCIA
17	Complementar el manual de atención al usuario para que incluya perfiles de usuario y tipos de atención de acuerdo a estos perfiles.	Dirección de Atención al Ciudadano Secretaría de Educación Secretaría de Salud Oficina de Prensa y Comunicaciones	Interlocución	Manual de Atención al Usuario	INTERNO/EXTERNO	Cuando se realicen cambios
18	Crear links en el portal para vincular con la información de las Secretarías, programas o proyectos de interés para los usuarios.	Setics Oficina de Prensa y Comunicaciones Todas las Secretarías	Interlocución	Página Web	INTERNO/EXTERNO	Cuando se realicen cambios
19	Crear un Comité de Trabajo en Equipo entre Secretarías pares para diseñar proyectos y estrategias conjuntas.	Secretaría de Educación Secretaría de Salud Secretaría de Interior Secretaría de Desarrollo Setics Oficina de Prensa y Comunicaciones	Interlocución	Reuniones Acta de reuniones	INTERNO	Bimensual
20	Crear un formato de solicitud de requerimientos de Protocolo e incluirlo dentro del Sistema de Gestión de Calidad para que sea de uso obligatorio.	Oficina de Protocolo Despacho del Gobernador Oficina de Prensa Oficina SIG	Interlocución	Formato de solicitud de requerimientos Correo electrónico	INTERNO/EXTERNO	Permanente
21	Crear, socializar e implementar manual de protocolo y de organización de eventos de la Gobernación en el Departamento.	Oficina de Protocolo Despacho del Gobernador Oficina de Prensa Oficina SIG Todas las Secretarías	Interlocución	Manual de protocolo y organización de eventos	INTERNO	Cuando se realicen cambios

 <p>República de Colombia DEPARTAMENTO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	58 de 64

Anexo 5. Acciones comunicativas para el campo de la comunicación Pública

Nº	ACCIÓN COMUNICATIVA	OFICINA RESPONSABLE	CATEGORÍAS	MECANISMO /MEDIO	PÚBLICO	FRECUENCIA
1	Diseñar y editar medios y/o digitales periódicos que contribuyan a la permanente Rendición de Cuentas de la gestión de Gobierno.	Secretaría Planeación Oficina de Prensa y Comunicaciones Setics	Visibilidad	Medio digital e impreso	INTERNO/EXTERNO	Semestralmente
2	Medir y hacer seguimiento al proceso de comunicación pública en la Gobernación.	Despacho del Gobernador Oficina de Prensa y Comunicaciones Secretaría General	Visibilidad	Encuesta de percepción	INTERNO	Semestralmente
3	Crear y habilitar mecanismos de interacción con los ciudadanos santandereanos, organizaciones sociales y grupos de interés.	Secretaría Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Setics- Oficina de Prensa y Comunicaciones Secretaría Planeación	Visibilidad	Redes sociales Encuentros con la comunidad Chats Foros Twitcams Hangout	INTERNO/EXTERNO	Permanente

 <p>República de Colombia DEPARTAMENTO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	59 de 64

Nº	ACCIÓN COMUNICATIVA	OFICINA RESPONSABLE	CATEGORÍAS	MECANISMO /MEDIO	PÚBLICO	FRECUENCIA
4	Crear un Comité de Crisis que planee, vigile, diseñe y evalúe las líneas de acción para afrontar este tipo de situaciones.	Despacho del Gobernador Oficina de Prensa y Comunicaciones Secretaría General	Visibilidad	* Reunión / Acta de reuniones * Agenda única de actividades	INTERNO/EXTERNO	Bimensual/ cada vez que se requiera
5	Diseñar una lista de chequeo de responsabilidades en materia de comunicación a desarrollar en una situación de crisis.	Comité de crisis	Visibilidad	Lista de chequeo	INTERNO	Cuando se realicen cambios
6	Construir un archivo de casos de situaciones de crisis que sirva para identificar las fortalezas y debilidades en la fase de reacción de situaciones de crisis.	Comité de crisis	Visibilidad	Archivo de casos de crisis	INTERNO	Permanente

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	60 de 64

Anexo 6. Matriz de comunicación e Información

QUE SE DEBE COMUNICAR	DONDE SE GENERA LA COMUNICACIÓN	QUIEN DEBE COMUNICAR	¿A QUIEN?	¿COMO?	¿CUANDO?	REGISTRO
Misión y Visión institucional	Proceso de Planificación Estratégica	Dirección de Gestión de Calidad	Toda la Comunidad	Página Web - Intranet - Medios Impresos	Cada vez que se requiera	Registro de Reunión y evidencias publicación
Productos del MECI	Sistemas Integrados de Gestión	Dirección de Gestión de Calidad	Clientes Internos y Externos	Página Web, Intranet	Cada vez que se requiera	Registro de Reunión y publicación
Política y Objetivos de Calidad	Proceso de Sistemas Integrados de Gestión	Oficina de Gestión de Calidad	Toda la Comunidad, Servidores Públicos	Página Web - Intranet - Medios institucionales	Cada vez que se requiera	Registro de Reuniones - Intranet -Internet - Registros publicaciones
Código de Buen Gobierno	Proceso de Gestión de Talento Humano	Gobernador de Santander	Toda la Comunidad, Servidores Públicos	Página Web - Intranet - Medios institucionales	Cada vez que se requiera	Código de Buen Gobierno, soportes de divulgación
Auditorias Internas y Externas	Dirección de Control Interno / Dirección de Gestión de la Calidad	Lideres de los Procesos	A las dependencias Auditadas	Página Web - Intranet - Memorando -Carta - Circular -FOREST	Cada vez que se requiera o haya un cambio	Informes -Copia en el correo electrónico - Intranet -Memorando - Circular -Carta
Plan de Desarrollo	Proceso de Planificación Estratégica	Gobernador de Santander	Toda la Comunidad, organismos de control	Página Web - Intranet - Medios Institucionales	Cada vez que se requiera	Plan de Desarrollo, soportes de divulgación

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	61 de 64

QUE SE DEBE COMUNICAR	DONDE SE GENERA LA COMUNICACIÓN	QUIEN DEBE COMUNICAR	¿A QUIEN?	¿COMO?	¿CUANDO?	REGISTRO
Manual de Contratación	Proceso de Contratación	Oficina Asesora Jurídica	Toda la Comunidad	Pagina Web - Intranet - Medios Institucionales	Cada vez que se requiera	Evidencias de Publicación
Todas las modalidades de contratación	Proceso de Contratación	Oficina Asesora Jurídica -Oficinas Gestoras	Toda la Comunidad	Portal único de contratación-medios institucionales	Cada vez que se generen	Evidencias de Publicación
Rendición de Cuentas	Proceso de Planificación Estratégica	Gobernador de Santander	Asamblea Departamental, entes de Control y la comunidad	Pagina Web - Intranet - Informes -Medios institucionales y masivos	Cada vez que se requiera	Informes y evidencias
Solución de Quejas y Reclamos PQRS	Ciudadanos - Secretaria y/o dependencias Administración departamental	Proceso de Servicio al Cliente	Solicitante Secretaria y/o dependencias Administración departamental	Carta con su Respectiva Respuesta -FOREST - Teléfono -Correo electrónico -WEB	Cada vez que se deba dar respuesta	Carta con Recibido - Informes Trimestrales y Semestrales, evidencias sistema

	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	62 de 64

QUE SE DEBE COMUNICAR	DONDE SE GENERA LA COMUNICACIÓN	QUIEN DEBE COMUNICAR	¿A QUIEN?	¿COMO?	¿CUANDO?	REGISTRO
Encuestas de satisfacción al ciudadano	Ciudadano	Proceso de Servicio al Cliente	Nivel directivo	Oficios -Anexos	En el período que se determine	Encuestas de Satisfacción, evidencias y registros
Acciones Correctivas y Acciones Preventivas (satisfacción del cliente)	Proceso de Servicio al Cliente y PQR	Lideres de los Procesos	Servidor Publico del Proceso Correspondiente	Registro de Acciones Correctivas y Preventivas	Cada vez que se presente	Acción de Mejora Correctiva y Preventiva
Noticias	Voceros de la Administración Departamental	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Toda la Comunidad	Pagina Web - Intranet - Medios Institucionales y masivos	Diariamente y cada vez que se requiera	Boletines y Comunicados de Prensa -Boletín Electrónico -Archivo WEB y Físico -Medios
Programas de Salud	Secretaria de Salud	Oficina de Prensa de Salud	Toda la Comunidad	Pagina Web - Intranet - Medios Impresos -TV - Radio	Cada vez que se presente	Boletines de Prensa - Boletín Electrónico - Archivo WEB y Físico - Medios
Información Relacionada a la Seguridad y a la Convivencia	En el Departamento	Secretaria del Interior	Actores Interesados y Toda la Comunidad	Informes -Memorando - Cartas-Boletines y Comunicados de Prensa	Cada vez que se requiera	Informes -Memorando - Cartas-archivo prensa

 <p>República de Colombia DEPARTAMENTO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	MANUAL DE COMUNICACIONES	CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
		VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
		PÁGINA	63 de 64

QUE SE DEBE COMUNICAR	DONDE SE GENERA LA COMUNICACIÓN	QUIEN DEBE COMUNICAR	¿A QUIEN?	¿COMO?	¿CUANDO?	REGISTRO
Auditorias e Informes de Ley - Seguimiento a planes de mejora Instituciones y Procesos	Dirección de Control Interno	Lideres de los Procesos	Gobernador de Santander y demás Funcionarios nivel Directivo y Entes Externos	Página Web -Medios Institucionales -FOREST	Una vez los informes quedan en firme	Formatos Adoptados por el Sistema de Gestión de Calidad, soportes sistema
Normograma	Dependencias Administración departamental	Lideres de los Procesos	Ciudadanos - Dependencias Administración departamental	Página WEB- Intranet	Permanente- Cada vez que se presente un cambio	Acto administrativo soportes del sistema
Mapa de Riesgo	Dependencias Administración departamental	Lideres de los Procesos	a Cada secretaria o dependencia	En Mesas de Trabajo	De manera permanente- Cada vez que se presente un cambio	Evidencia del Formato y divulgación
Procesos contractuales	Cada oficina gestora Dirección Contratación	Dirección de contratación	A toda la comunidad- Ciudadanía- Administración Departamental	SECOP (Portal Único de Contratación)	En el tiempo requerido y cuando sea necesario	Publicación en el SECOP, soportes del sistema
Código de Ética	Dirección de Talento Humano	Dirección de Talento Humano	Servidores públicos- ciudadanía	Página Web-Intranet- Medios Institucionales	Permanentemente	Registros de asistencia y del sistema

MANUAL DE COMUNICACIONES

CÓDIGO	AP-TIC-MA-01
VERSIÓN	2
FECHA DE APROBACIÓN	03/11/2015
PÁGINA	64 de 64

QUE SE DEBE COMUNICAR	DONDE SE GENERA LA COMUNICACIÓN	QUIEN DEBE COMUNICAR	¿A QUIEN?	¿COMO?	¿CUANDO?	REGISTRO
Carta al Ciudadano	Dirección de Atención al Ciudadano	Dirección de Atención al Ciudadano	A toda la comunidad- Ciudadanía- Administración Departamental	Pagina Web-Intranet- Medios Institucionales	Permanentemente	Evidencias de publicación y del sistema
Reglamento interno de trabajo	Dirección de Talento Humano	Dirección de Talento Humano	Servidores públicos	Circulares-oficios- correos institucionales- intranet	Permanentemente	Registros de asistencia y del sistema
Estructura administrativa del Gobierno Departamental	Dirección de Talento Humano y de Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad	Dirección de Talento Humano	Servidores públicos	Pagina Web-Intranet	Permanentemente	Evidencias de divulgación
Manuales de Funciones	Dirección de Talento Humano - Dirección de Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad	Dirección de Talento Humano	Servidores Públicos	Intranet	Permanentemente	Registros de asistencia y del sistema
Seguimiento de la inversión	Secretarías Gestoras	Secretaría de Planeación	DNP y otros	Plataforma Gesproy y Sisinfo	Permanentemente	Gesproy- Sisinfo