

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL E INFORMATIVO</p>	Código: PL-M1-P4-02
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/16
		Página: 1 de 25

PLAN DE COMUNICACIONES ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA

GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

PERIODO 2016-2019

MACROPROCESO: M4-P1

PROCESO: M1-P4

Versión 1

Octubre de 2016

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. DEFINICIONES	3
4. CONTEXTUALIZACIÓN	5
5. PLAN DE COMUNICACIÓN	5
6. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIONES	6
6.1 Política de Dirección	6
6.2 Políticas Específicas Comunicación	7
6.2.1 <i>Carácter de la Comunicación Organizacional</i>	7
6.3 Comunicación Informativa	7
6.3.1 <i>La información es un bien colectivo</i>	7
6.4 Comunicación para la Rendición de cuentas a la sociedad	9
7. PROCESO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA	9
7.1 Comunicación Organizacional:.....	9
7.2 Comunicación informativa:	10
8. MATRIZ ESTRATÉGICA	11
8.1 Ideas Reguladoras	12
8.1.1 <i>Fortalecer y mejorar la movilización de la información en los canales internos</i>	12
8.1.2 <i>Los espacios de dialogo y comunicación estimulan el sentido de pertenencia</i>	12
8.1.3 <i>La oportuna Socialización de la información contribuye al fortalecimiento de la transparencia, reduce los riesgos de corrupción e impulsa una cultura informativa acorde con la misión institucional</i>	12
9. MATRIZ DE DISEÑOS DE MENSAJES	16
10. PÚBLICOS Y LENGUAJES	18
12. ENLACES MULTIPLICADORES DE INFORMACIÓN	20
13. ESTRATEGIAS	20
14. MEDIOS Y ACCIONES COMUNICATIVAS	23
14.1 MEDIOS	23
14.1.1 <i>Medios Informativos</i>	23
14.1.2 <i>Medios de Interacción</i>	24
14.1.3 <i>Medios Pedagógicos</i>	24
15. CRONOGRAMA	24
16. PRESUPUESTO	25

“El principio de una buena comunicación es una buena gestión”

1. Objetivo

Definir parámetros de comunicación como apoyo al desarrollo de las funciones misionales de la Gobernación del Valle del Cauca, a través de la alineación del discurso y las acciones de gobierno para proyectar liderazgo, sentido de pertinencia, orgullo de región, transparencia, participación ciudadana, inclusión, amor y progreso, ante públicos internos y externos.

2. Alcance

El Plan de Comunicación Organizacional e Informativa, aplica para el periodo constitucional 2016-2019 en todos los procesos de la entidad incluyendo la planeación e implementación de estrategias de comunicación hasta su implementación.

3. DEFINICIONES

- **BRIEF DE COMUNICACIÓN.** Documento que contiene las instrucciones necesarias para cumplir con los objetivos planteados en una campaña publicitaria. Es el instrumento de control y punto de partida para el proceso de realización de la campaña y su producto final.
- **CANAL.** Es el medio través del cual se emite el mensaje desde el emisor al receptor; es de gran importancia a nivel organizacional identificar el canal correcto para enviar la información con el objetivo de que quienes la reciban puedan tener un mayor entendimiento de lo que se desea transmitir.
- **COMUNICACIÓN ASCENDENTE.** Se refiere a la información que los empleados de una organización envían a sus jefes, directivos o superiores para darles a conocer el panorama general que se vive al interior de la organización especialmente lo referente a los sitios de trabajo.
- **COMUNICACIÓN DESCENDENTE.** Este tipo de comunicación es utilizada para la difundir información proveniente de la parte directiva hacia los empleados. Esta clase de comunicación es utilizada para emitir mensajes desde la parte directiva hacia los empleados, tiene como objetivo indicar instrucciones claras y específicas del trabajo que se debe realizar.

- **COMUNICACIÓN HORIZONTAL.** Este tipo de comunicación se produce entre personas del mismo nivel jerárquico dentro de la entidad, actuando como complemento vital para la comunicación ascendente y descendente, la función de esta comunicación es suministrar apoyo social y emocional entre los empleados y de igual manera coordinar el personal de un mismo nivel.
- **COMUNICACIÓN MULTICANAL.** Divulgación del mensaje a través de diferentes canales: electrónicos, digitales, mensajes de texto, impresos, fax, telefónico, radial, etc
- **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA.** Encamina la trasmisión de información y políticas generadas al interior de la entidad hacia una clara identificación de los objetivos, estrategias, planes proyectos, programas, en los que están enfocadas las acciones de la administración. Debe contribuir al enriquecimiento de la imagen corporativa priorizando la gestión ética, eficaz y eficiente de los servidores públicos ayudando así a construir compromiso y transparencia y de esta forma fortalecer el clima laboral.
- **INFORMACIÓN** Es un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje sobre determinado tema.
- **MENSAJE** Es el objeto central de cualquier tipo de comunicación que se establezca entre dos partes, el emisor y el receptor.
- **MCPOI.** Modelo de Comunicación pública Organizacional e Informativa.
- **PCOI.** Plan de Comunicación Organizacional e Informativa.
- **RECEPTOR.** Es el destinatario de un mensaje.
- **USUARIOS INTERNOS.** Todas aquellas personas naturales que tienen algún tipo de vinculación contractual con la Gobernación del Valle del Cauca.
- **PUBLICIDAD.** Son mensajes emitidos a través de distintos medios masivos de comunicación que tienen como objetivo incrementar la demanda de productos o servicios de la organización.
- **RECEPTOR.** Es el destinatario de un mensaje.
- **RELACIONES PÚBLICAS.** Actividades y programas de comunicación organizacional proyectadas para sostener las buenas relaciones con los diferentes públicos con que se relaciona la entidad.
- **RETROALIMENTACION.** Son los elementos que nos permiten conocer si hubo éxito o no en el proceso y que permite acciones de mejora.
- **USUARIO.** Es la persona que solicita los servicios que presta la entidad de acuerdo a sus necesidades e intereses.

- **USUARIO EXTERNO.** Se refiere a los usuarios de la prestación del servicio o usuarios receptores del producto de la entidad. Pueden ser ciudadanos, entidades comunitarias, otras entidades del Estado o entidades privadas.

4. CONTEXTUALIZACIÓN

Las entidades territoriales en su obligación de generar espacios de diálogo, participación ciudadana, divulgación y derecho a la información, requieren establecer condiciones adecuadas en materia de recurso humano, tiempo y espacio, que permitan con oportunidad y pertinencia divulgar la información propia de su gestión gubernamental. Para ello se requiere coordinar una interacción de todas las dependencias que conforman la administración central y sus entidades descentralizadas para proyectar las metas y los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo “El Valle está en Vos” 2016-2019.

De igual manera, se requiere implementar un diálogo abierto ascendente y descendente con los servidores públicos de la Administración Departamental incluyendo el personal de apoyo a la gestión que permita generar un sentido de pertenencia hacia la organización y una vinculación dinámica y colectiva en pro de los objetivos propuestos por el nivel directivo.

En ese orden, se identifican dos públicos específicos: externo e interno, los cuales exigen particularidades en el contenido de la información y en los medios o canales para su divulgación y comunicación.

El Modelo Estándar de Control Interno (MECI), describe la necesaria construcción de un instrumento metodológico o Plan de Comunicación que permita cumplir con el desarrollo de algunos componentes del Eje Transversal “Información y Comunicación”.

En este sentido, este Plan pretende definir los objetivos comunicativos de la Gobernación del Valle del Cauca, buscando desarrollar un trabajo encaminado a garantizar la adecuada circulación de la información de la entidad como punto de partida para generar pertenencia y facilitar la participación ciudadana.

5. PLAN DE COMUNICACIÓN

Con el objetivo de que la comunicación cumpla con su propósito, éste debe basarse en los lineamientos fijados en el Plan de Desarrollo del Departamento del Valle del Cauca “El Valle está en Vos” 2016-2019

Pilar: Paz Territorial

Línea de Acción: Buen Gobierno

Meta de Resultado: Implementar una estrategia de fortalecimiento institucional de calidad del servicio en la Gobernación del Valle del Cauca durante el periodo de gobierno.

Subprograma: Gobernando al servicio de la ciudadanía.

Meta del Producto: Modernizar el sistema de comunicación de la gestión gubernamental en el Valle del Cauca durante el periodo de Gobierno.

Responsable: Oficina de Comunicaciones – Secretaría General

6. POLÍTICA GENERAL DE COMUNICACIONES

La comunicación en la Gobernación del Valle del Cauca tendrá un carácter estratégico y estará orientada al fortalecimiento de la comunicación informativa y organizacional, a la apertura, interlocución y visibilidad con la comunidad.

6.1 Política de Dirección

- La información es un derecho constitucional y un bien colectivo.
- Voceros institucionales: La gobernadora tendrá como voceros oficiales en los temas de gestión a la gobernadora como generadora de contenidos y los secretarios como contenedores de los mismos.
- Todo pronunciamiento o intervención de origen institucional deberá ser consecuente con el plan de desarrollo, citando fuentes y dominio de cifras cuando ello fuera necesario.
- La oficina de comunicación será el puente que une a la Gobernación del Valle del Cauca con sus públicos internos y externos para la divulgación de la información institucional, siendo ésta la encargada de elaborar y/o supervisar todo tipo de información, boletines de prensa, comunicados, avisos de prensa, mensajes para campañas destinadas a los medios.
- La interacción informativa con los entes de control, estará bajo la responsabilidad de la Secretaría General y estarán enmarcados en los principios del respeto y la veracidad, entregando de manera oportuna y pertinente la información que se requiera.
- Todo documento o informe institucional deberá responder al manual de identidad.

6.2 Políticas Específicas Comunicación

6.2.1 Carácter de la Comunicación Organizacional

La Comunicación Organizacional en la Gobernación del Valle del Cauca está caracterizada por la construcción de sentido de pertenencia y por el establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos, sin perjuicio de la jerarquización propia de la estructura institucional, y estará orientada a difundir la información generada al interior de la entidad.

Política operativa: La gestión de comunicación organizacional en la Gobernación del Valle del Cauca se orienta en formular las políticas para el manejo unificado de la comunicación al interior de la entidad, propende por el conocimiento e interiorización del Plan de Desarrollo y los objetivos institucionales por parte de los servidores públicos para su comprensión y aplicación en la práctica diaria.

Lineamiento: A través de la comunicación interna, lograr que el talento humano de la Gobernación del Valle del Cauca esté suficientemente informado de lo que suceda al interior de la misma. La entidad, contará con los medios y herramientas de comunicación interna, que faciliten la circulación de la información entre todos los funcionarios, para así facilitar la creación de las sinergias necesarias entre las áreas y lograr un mejor clima organizacional. El desarrollo de la comunicación organizacional de la Gobernación del Valle del Cauca debe estar orientado por el Plan Estratégico de Comunicaciones.

Plan Estratégico de Comunicación Interna es una herramienta de gestión definido en términos de medios y acciones comunicativas, diseñadas para trabajar sobre los temas determinados críticos. Esta herramienta de gestión, debe contener como insumos el Plan Departamental de Desarrollo, elementos del Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa (MCPOI); permitiendo el mejoramiento de la comunicación en la Gobernación del Valle del Cauca.

6.3 Comunicación Informativa

6.3.1 La información es un bien colectivo

Siendo la información un bien público y colectivo indispensable para el conocimiento de la ciudadanía, ésta deberá corresponder en términos de oportunidad y veracidad de cara a la participación ciudadana, rendición de cuentas, transparencia y gobierno en línea.

Política operativa: Para administrar la información de gestión de gobierno, se utilizarán los diversos canales de difusión y divulgación propios que comunique de manera directa los actos de la gestión pública. Igualmente, se deberá establecer

relaciones y vínculos con medios de comunicación regional y nacional que sirvan de multiplicador de esta misma información con sus respectivas audiencias.

Las noticias que elabora la Oficina de Comunicaciones, se emitirán en el programa institucional de televisión y radio que establezca la Administración Departamental para la difusión de su gestión y en la Página Web oficial de la gobernación. Esta información se entregará a los medios masivos de comunicación, para que sea difundida a la comunidad y la periodicidad del boletín de noticias será diaria.

La Oficina de Comunicaciones convocará las ruedas de prensa solicitadas por el Gobernador(a) y / o cualquiera de los secretarios de despacho, para la difusión de la información que ellos deseen y necesiten emitir.

Todo periodista que solicite información periodística de los eventos realizados por la gobernación, será atendido por la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones, que le servirá de puente para acceder al funcionario que tiene la información.

La relación de la Gobernación del Valle del Cauca con los medios masivos de comunicación tendrá carácter institucional y estará basada en los principios de veracidad, libertad, autonomía y publicidad, respetando las políticas y decisiones editoriales de cada medio en particular.

La Oficina de Comunicaciones será la encargada de mantener el contacto diariamente de la gobernación con los diferentes medios de comunicación masivos, entregándoles toda la información sobre la gestión de gobierno, de acuerdo a los principios de publicidad, pluralidad e independencia, para mantener informada a la comunidad sobre la gestión de la entidad.

Lineamiento: A través de la comunicación interna, lograr que los vallecaucanos conozcan la gestión pública adelantada por el Gobierno Departamental, en cabeza de la Gobernadora Dilian Francisca Toro. La entidad, contará con espacios y medios que permitan difundir con contenidos periodísticos, publicitarios dicha gestión que promuevan identidad, transparencia, buen gobierno, servicio a la comunidad.

Cada dependencia velará porque sus funcionarios entreguen oportunamente datos y registros de su gestión a las personas designadas para sistematizarlos, tenerlos actualizados y disponibles para el momento en que otra dependencia, organismo de control y/o la ciudadanía deseen conocerlos.

La Secretaría de las TIC, la Oficina de Comunicaciones y las demás dependencias deberán mantener información actualizada en la página Web de la Gobernación del Valle del Cauca (www.valledelcauca.gov.co), tanto en su sitio web principal como en los sitios web adicionales (miniportales de secretarías) con todos los proyectos, planes, trámites y actividades de gestión de la gobernación.

6.4 Comunicación para la Rendición de cuentas a la sociedad

La Gobernación del Valle del Cauca, en cumplimiento de la Ley realizará las rendiciones de cuentas ceñidas a la metodología reglamentada para ello, estando en cabeza su coordinación por la Secretaría General y el Departamento de Planeación, en el marco de los principios de publicidad y transparencia.

Lineamiento: La Gobernación del Valle del Cauca dispondrá de canales y actos institucionales adecuados de atención a los ciudadanos, para entregarles la información que requieran de la Administración Departamental.

7. PROCESO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

La Oficina Comunicaciones tiene dos subprocesos a saber: informativo, y organizacional mediante los cuales define todo su accionar.

7.1 Comunicación Organizacional:

Comunicar y divulgar internamente es una tarea de trascendental importancia para generar espacios de confianza, transparencia y mejoramiento del clima organizacional. Múltiples son los canales de comunicación que pueden y deben utilizarse para llegar a todos los empleados con mensajes claros y oportunos, teniendo claro que la Oficina de Comunicaciones canaliza toda la información, con el objetivo de manejar un mismo lenguaje y unidad de imagen corporativa, buscando la motivación y compromiso de los empleados con el logro de los objetivos institucionales.

- **Carteleras:** Acorde con las necesidades informativas al igual que la intención de transmitir el mensaje misional de la entidad se hace una redefinición de las herramientas que se utilizan para transmitir los mensajes y, las carteleras son una de ellas.

Contamos con 17 Carteleras en diferentes puntos en el edificio de la Gobernación, en las que se publicará información de interés de la entidad dirigida al público interno y externo que transite por los sitios de ubicación de las mismas.

- **Campañas de comunicación interna:** De acuerdo a las necesidades de cada dependencia la Oficina de Comunicaciones prestará apoyo en la creación de las compañías y estrategias de comunicación necesarias para transmitir los mensajes de manera correcta y oportuna teniendo en cuenta las políticas de comunicación y el carácter misional de la entidad.

- **Eventos:** Cada dependencia debe disponer de la logística necesaria para la realización del evento a convocar, la Oficina de Comunicaciones a través de la comunicación organizacional prestará su apoyo en la parte de difusión y acompañamiento durante el evento (discursos, guiones, registro gráfico, y presentación)

- **Correo Electrónico.** Es un servicio en red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes de importancia dentro de la entidad, este servicio se encuentra subutilizado pues no cuenta con las licencias suficientes para el cubrimiento total de los servidores y contratistas. Se debe gestionar el cubrimiento total del personal de la entidad para el uso efectivo y eficiente de este canal.

- **Intranet** Parte de las necesidades de información del nuevo sistema tecnológico, en la entidad. Se cuenta con el canal, pero es poco conocido y por lo tanto poco utilizado. Se requiere reestructurar la herramienta y darle un mejor uso con el fin de contribuir con las políticas de cero papel y una cultura de servicio que mantenga a los funcionarios a estar enterados de manera correcta y oportuna de las acciones adelantadas por la administración y de igual manera les ayude a adelantar procesos administrativos de forma sistemática y organizada.

- **Periódico Virtual:** Se cuenta con un boletín de circulación semanal el cual se envía de forma virtual a los servidores públicos, entidades descentralizadas y alcaldes del Departamento. Sus contenidos incluyen información de carácter noticioso haciendo un recorrido por las noticias externa e internas más relevantes de la semana.

7.2 Comunicación informativa:

El proceso de Comunicación Informativa dentro de la Gobernación del Valle del Cauca busca fortalecer los objetivos institucionales y sociales de la entidad elaborando y divulgando información generada al interior de la misma, a través de diferentes medios y canales de comunicación dirigidos al público externo, que promuevan, identidad, transparencia, imagen institucional, participación ciudadana y construcción de región.

Se cuenta con las siguientes Herramientas para cumplir con el Objetivo:

Marca de gobierno: La Gobernación del Valle del Cauca Cuenta con una Marca de Gobierno la cual debe ser dada a conocer y posicionada de forma interna y externa, para lo que se tiene definida una estrategia de divulgación y posicionamiento de la misma. “El Valle esta En Vos” es la premisa utilizada para denotar orgullo y sentido de pertenecía por la Región en la ciudadanía.

Informativo de Televisión: se cuenta con un espacio televisivo en el canal Regional Telepacífico con dos emisiones diarias (medio día y noche) todos los días de la semana, en el que se divulgan las noticias más relevantes de la Administración departamental.

Sitio web: Es una solución que nos permite proyectar de forma abierta y transparente el engranaje de la entidad y su funcionamiento. Es una herramienta virtual que permite el contacto permanente con la ciudadanía. En el sitio web se publica toda la información corporativa, la de ley, se implementan las fases de gobierno en línea se facilitan recursos para la interactividad con la comunidad, se optimiza el proceso de participación ciudadana con la posibilidad de radicar y hacer seguimiento a quejas y reclamos. La administración de contenidos noticiosos está a cargo de la Oficina de Comunicaciones. En lo que respecta a la información de las Secretarías que cuenten con un mini portal en el sitio web tendrán autonomía y responsabilidad para subir sus contenidos.

Boletines de Prensa: El boletín de prensa es una herramienta que permite divulgar la información oficial de forma escrita y del cual se surten los diferentes medios de comunicación para replicar la información que se genera en la Gobernación del Valle del Cauca. Los boletines de prensa son publicados en el sitio web y replicados en las redes sociales de la administración departamental.

Redes Sociales: la entidad tiene cuentas oficiales de redes sociales en: Youtube, Facebook y Twitter, que tienen por objetivo principal visibilizar la gestión de la administración central, informar las actividades realizadas por la gobernación del Valle en los 42 municipios, promover servicios de la administración central a los ciudadanos, comunicar y reportar sugerencias e inquietudes frente a los servicios prestados, controlar y mejorar la reputación online, aumentar el tráfico en la página web de la gobernación y tener mayor interacción con el ciudadano.

- **Ruedas de Prensa:** Espacios en los que la gobernadora y su gabinete presentan a los medios de comunicación las acciones de gobierno más relevantes y en el que se establece un diálogo entre el gobernante y los periodistas.

8. MATRIZ ESTRATÉGICA

Según el Modelo de Comunicación pública organizacional e informativa MCPOI, el plan de comunicación debe contribuir a la consolidación de una cultura organizacional e informativa fundada en principios de la función pública y encaminada a movilizar a sus públicos.

El plan de comunicación debe estar en sintonía con los objetivos estratégicos propios de la entidad y con el cumplimiento de los fines esenciales del estado, debe mejorar los niveles de apertura, interlocución y visibilidad del Departamento, los cuales deben plantearse y operativizarse mediante la construcción de la matriz estratégica de comunicación.

8.1 Ideas Reguladoras

Las ideas reguladoras están basadas en tres categorías: apertura, interlocución y visibilidad.

Las siguientes son las ideas reguladoras para el plan de comunicación organizacional e informativo de la Gobernación del Valle del Cauca:

8.1.1. Fortalecer y mejorar la movilización de la información en los canales internos los servidores públicos y/o prestadores de servicios de la Gobernación del Valle del Cauca estarán informados de forma oportuna contribuyendo al cumplimiento de las políticas de comunicación y al fortalecimiento del sentido de pertenencia hacia la institución y el departamento

8.1.2. Los espacios de dialogo y comunicación estimulan el sentido de pertenencia La alta dirección y los responsables de los procesos de la Gobernación del Valle generarán espacios de diálogo e interacción directa con sus pares, subalternos, contratistas, proveedores y ciudadanos para construir juntos una visión compartida y sentido de pertenencia, promoviendo así la identidad de región.

8.1.3. La oportuna Socialización de la información contribuye al fortalecimiento de la transparencia, reduce los riesgos de corrupción e impulsa una cultura informativa acorde con la misión institucional. Los servidores públicos y la ciudadanía en general estarán informados de forma oportuna permanente y ágil sobre la gestión gubernamental de la administración promoviendo así una cultura de transparencia y acceso a la información efectiva.

La siguiente matriz estratégica muestra las ideas reguladoras, los temas críticos, con sus correspondientes hipótesis de cambio y objetivos del Plan de Comunicación Organizacional:

CAMPO	EJE TEMATICO	IDEAS REGULADORAS / TEMAS CRITICOS
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		<ul style="list-style-type: none">• Fortalecer y mejorar la movilización de la información en los canales informativos.• Informar de manera oportuna para evitar ruidos externos que desvirtúen las acciones tomadas de la alta dirección.• Establecer espacios de dialogo y comunicación que estimulen el sentido de pertenencia.• Promover el mensaje institucional “El Valle está en Vos” como un

		<p>compromiso institucional, que gener responsabilidad y pertenencia en las actuaciones y comportamiento como servidor público.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar orgullo, sentido de pertenencia, amor por una región de ciudades.
<p>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</p>	<p>VISIÓN COMPARTIDA</p>	<p>CONSTRUCCIÓN DE VISIÓN COMPARTIDA</p> <p>Hipótesis de cambio: en la Gobernación del Valle del Cauca los funcionarios y /o servidores públicos asimilan los planteamientos estratégicos ligados a los propósitos de la entidad y del programa de gobierno de la Gobernadora contemplado en el Plan de Desarrollo para mejorar la gestión de la entidad y aportar a la construcción de región.</p> <p>Objetivo: Participar en las jornadas de inducción y reinducción con una agenda que informe y forme a los funcionarios respecto de la misión y visión de la entidad. Además de la generación de espacios que involucren la alta dirección donde los funcionarios y/o servidores públicos puedan expresar sus opiniones acerca de los proceso de la entidad. de igual manera se deben crear campañas de comunicación interna, que informen de los diferentes códigos de ética y disciplinario, dirigidas a generar sentido de pertenencia de esta manera se crean funcionarios y/o servidores públicos comprometidos y cumplidores.</p>
		<p>PROMOCIÓN DEL TRABAJO COLABORATIVO</p> <p>Hipótesis de cambio: La relación transversal entre los procesos</p>

	<p>TRABAJO COLABORATIVO</p>	<p>institucionales, se caracteriza por el trabajo colaborativo entre diferentes disciplinas favoreciendo de esta forma la alineación entre las dependencias y la calidad de los servicios prestados</p> <p>Objetivo: Establecer un modelo de directrices democráticas y participativas en la Gobernación del Valle del Cauca a través principios cimentados en el trabajo en equipo que implique de manera transversal todos los niveles y dirección de la entidad. Así mismo se deben crear campañas de comunicación interna que ayuden a la construcción de una cultura de trabajo equipo.</p>
	<p>RECEPTIVIDAD Y ACTITUD DE SERVICIO</p>	<p>CULTURA RECEPTIVIDAD Y SERVICIO INSTITUCIONAL</p> <p>Hipótesis de cambio: El cumplimiento de la misión de la Gobernación del Valle es primordial para el desarrollo efectivo de todos los procesos internos de la entidad, por lo que cuenta con una cultura de servicio permanente soportada en los principios misionales, en un ejercicio continuo de receptividad.</p> <p>Objetivo: desarrollar programas de comunicación asertiva y reconocimiento de principios misionales y valores institucionales entre los servidores públicos y/o prestadores de servicios para promover la vocación del buen servicio, respondiendo de forma cordial y eficiente las necesidades de la comunidad.</p>

<p>COMUNICACIÓN INFORMATIVA</p>	<p>SOCIALIZACIÓN INFORMACIÓN</p>	<p>CULTURA DE SOCIALIZACION DE LA INFORMACIÓN.</p> <p>Hipótesis de cambio: el gobierno departamental construye su imagen, posicionamiento y reputación en el gobernante elegido.</p> <p>Objetivo: comunicar las ejecutorias, logros y metas ante diferentes públicos y partes interesadas que le identifiquen, le reconozcan y le den reputación a Dilian Francisca Toro y su gestión gubernamental basado en legitimidad, credibilidad y cercanía.</p> <p>Hipótesis de cambio: las actuaciones de la gestión pública departamental, son lo suficientemente visibles para el control social que debe ejercer la ciudadanía.</p> <p>Objetivo: el gobierno departamental actualizará los canales propios con información oportuna y de fácil acceso a la ciudadanía. Adicionalmente, adelantará acciones de transparencia en la vigilancia de sus actuaciones a través de alianzas con organismos expertos e idóneos en este campo y realizará actividades de descentralización de la administración pública con oferta institucional.</p> <p>Hipótesis de cambio: la capacidad informativa con recursos propios de la administración departamental llega a todos los territorios del departamento, para dar a conocer las acciones y actuaciones administrativas en pro de su desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida.</p> <p>Objetivo: cubrir las actividades de descentralización del gobierno con los medios locales de cada lugar que permitan, particularizar las soluciones a las problemáticas y la presencia de la oferta institucional en cada municipio. Programar visitas de campo en escenarios de problemática.</p> <p>Hipótesis de cambio: temas críticos en materia del departamento ubican a la salud, la seguridad y las principales rentas del departamento son prioridades de la Gobernación del Valle del Cauca.</p> <p>Objetivo: La administración en cabeza de la gobernadora se concentrará en temas de crisis que vive el departamento al momento de asumir su mandato, que permitan mostrar tres elementos: visibilidad, conocimiento del tema y cercanía a la gente.</p>
---------------------------------	----------------------------------	--

		<p>Hipótesis de cambio: la administración departamental dirige sus acciones a los 41 municipios del departamento e incluye a su capital, Cali, como ciudad que demanda también acciones de gobierno.</p> <p>Objetivo: cubrir de manera amplia acciones de gobierno que beneficien a la población caleña y que demuestren que la ciudad también hace parte de la agenda del gobierno departamental.</p>
--	--	--

9. MATRIZ DE DISEÑOS DE MENSAJES

MENSAJE: *El Valle está en Vos con los atributos que generen orgullo, corresponsabilidad en el hacer de cada persona, amor, sentido de pertenencia.*

El MCPOI plantea la necesidad de construir un conjunto de opciones para el desarrollo adecuado en el diseño del mensaje, con el objetivo de interiorizar las ideas reguladoras en el imaginario de los diferentes públicos, de tal forma que cada vez que se comuniquen a través de los medios y las acciones comunicativas que se definen en este plan, estos mensajes tomen como base una de las ideas reguladoras en relación con alguno de los ejes temáticos establecidos por el MCPOI

IDEA REGULADORA	TEMA CRITICO	MENSAJES
La asimilación del carácter misional y visional de la entidad por parte de los servidores públicos fortalece una visión compartida por los servidores públicos, aportando así al mejoramiento de su gestión.	VISIÓN COMPARTIDA	Conocer la ruta de desarrollo del Departamento en el periodo correspondiente al periodo 2016-2019 de la Gobernación del Valle del Cauca ayuda en el fortalecimiento y apropiación de los procesos encaminados al

		<p>buen servicio hacia los vallecaucanos.</p> <p>Nuestro compromiso con la misión de la Gobernación es el reflejo proyectado de nuestro departamento ante el mundo.</p>
<p>La relación transversal entre los procesos institucionales, se caracteriza por el trabajo colaborativo entre diferentes disciplinas favoreciendo de esta forma la alineación entre las dependencias y la calidad de los servicios prestados.</p>	<p>TRABAJO COLABORATIVO</p>	<p>Trabajamos unidos con el fin de proyectar un gobierno al servicio de los Vallecaucanos</p> <p>Beneficiamos al departamento, cuando unimos fuerzas hacia un mismo objetivo y cumplimos metas de impacto de contenido social.</p>
<p>Promover la Misión institucional es compromiso de todos</p>	<p>CULTURA RECEPTIVIDAD Y SERVICIO INSTITUCIONAL</p>	<p>Una comunicación asertiva a través de la escucha y la receptividad aporta para el crecimiento y las opciones de mejora.</p> <p>El reconocimiento personal de los aportes al cumplimiento de la misión institucional es importante para mejorar el desempeño.</p> <p>Construir y asumir formas de trabajo colaborativo incrementa la efectividad y la eficiencia.</p>
<p>La Gobernación del Valle del Cauca socializa la información generada por la entidad de forma oportuna tanto al interior como al exterior de la misma. Aportándole al</p>	<p>CULTURA DE SOCIALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>Una red informativa organizada provee transparencia al ejercicio gubernamental.</p> <p>Una información ágil y permanente es sinónimo</p>

fortalecimiento de un gobierno transparente, ágil e incluyente		de transparencia y efectividad. La eficacia en la información fortalece la transparencia La información dinamiza la participación.
La Gobernación del Valle del Cauca actúa bajo los principios de apertura y transparencia, por lo tanto, realiza rendiciones de cuentas de manera permanente en encuentros, talleres y las reglamentadas por ley donde informa sus ejecutorias, resultados, y gestión en general	APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE PUBLICIDAD	La Gobernación del Valle esta en vos. La información que generamos es un bien común de los ciudadanos. la Gobernación del valle actúa de forma abierta, participativa y transparente.

10. PÚBLICOS Y LENGUAJES

La difusión de decisiones y la información a los diferentes públicos destinatarios internos y externos, debe hacerse teniendo en cuenta el lenguaje, oportunidad y medio utilizado para garantizar que la información no sufra distorsiones en el proceso de la siguiente manera:

PÚBLICO	CARACTERÍSTICAS	LENGUAJE	MEDIOS APROPIADOS	
			PARTICIPACIÓN	COMUNICACIÓN
Nivel Directivo	Está conformado por la Gobernadora, los Secretarios y directivos de las dependencias de la administración central y descentralizada. Su relación con el Departamento es a discrecionalidad de la Gobernadora.	La información puede ser de forma técnica y formal Es común que este tipo de público conozca los motivos de las nuevas decisiones de	<ul style="list-style-type: none"> El consejo de gobierno es el espacio en el que se plantean, discuten, generan, comparten y enriquecen las decisiones departamentales 	<ul style="list-style-type: none"> El Consejo de Gobierno, el correo Institucional, la intranet y el periódico virtual, Información mediante

		carácter administrativo y son responsables de su ejecución.	en las que ellos participan activamente.	oficios o circulares físicas son los medios más apropiados de enlace con este público.
Nivel Profesional	Grupo integrado por los profesionales universitarios de diferentes disciplinas	Con este tipo de público se puede mantener un lenguaje técnico pero sencillo y claro.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo institucional • Intranet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Boletín virtual interno • Carteleras. • Intranet
Nivel Operativo	En este grupo de público encontramos a los trabajadores oficiales motoristas, conserjes, mensajeros, etc	Los mensajes deben enviarse en un lenguaje sencillo, claro y directo evitando el lenguaje técnico y formal	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios de reuniones, eventos y capacitaciones • Conversaciones direccionadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Carteleras. • Grupos focales, encuestas. Medios impresos. • Campañas. Eventos. <p>Los mecanismos a utilizar deben ser de difusión masiva y simultanea para evitar rumores negativos o rechazos.</p>
Medios de Comunicación	En este grupo, se incluyen periodistas a nivel nacional, regional y local.	Con contenido noticioso e informativo, que involucre diversas fuentes de la noticia.	<ul style="list-style-type: none"> • Ruedas de prensa. • Atención personalizada por los diferentes medios 	<ul style="list-style-type: none"> • Página web. • Copias de contenido noticioso en audio, video y boletín. • Informativo
Usuario/Ciudadano	Personas de todos los estratos y niveles académicos.	Utilizar un lenguaje	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Atención al ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informativo Tv.

		sencillo libre de tecnicismos y adjetivos.	<ul style="list-style-type: none"> Talleres y encuentros comunitarios 	<ul style="list-style-type: none"> Redes sociales. Sitio web. Perifoneo
Entes de control	Son entidades que realizan seguimiento a la gestión pública. (Contraloría, Asamblea Departamental)	Por lo general, estas entidades establecen formatos que fijan un lenguaje determinado.	La relación con los órganos de control se da especialmente a través de la Secretaría General. La información de interés esta publicada en el sitio web www.valledelcuaca.gov.co	Físico y electrónico y los que el ente solicite.

12. ENLACES MULTIPLICADORES DE INFORMACIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca cuenta en las diferentes dependencias y organismos descentralizados con enlaces con la Oficina de Comunicaciones (por lo general periodistas) que se encargan de generar la información tanto interna como externa en cada dependencia y organismo descentralizado. Los enlaces multiplicadores de información constituyen un medio idóneo para reproducir la información institucional a nivel interno y externo.

13. ESTRATEGIAS

Las estrategias son las que determinan la intención con que se desarrollaran las acciones para lograr los objetivos propuestos y hacer realidad los resultados esperados. Estas estrategias son de tres tipos: masivas, organizativas y/o de cabildeo.

Las siguientes son las estrategias trazadas para el logro de los objetivos formulados en la ruta crítica temática:

TEMA RUTA CRÍTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIA POLITICA	ESTRATEGIA ORGANIZATIVA	ESTRATEGIA MASIVA
CONSTRUCCIÓN DE VISIÓN COMPARTIDA. En la Gobernación del Valle del Cauca los funcionarios y /o	Participar en las jornadas de inducción y reinducción con una agenda que	Generar jornadas y espacios de participació	Elaborar piezas informativas o publicitarias en las que se a conocer el plan de	Fortalecer o reformar los canales de comunicación interna para la

<p>servidores públicos asimilan los planteamientos estratégicos ligados a los propósitos de la entidad lo cual mejora la gestión de la Gobernación y aporta a la construcción de servidores comprometidos con los objetivos misionales de la entidad.</p>	<p>informe y forme a los funcionarios respecto de la misión y visión de la entidad. Además de la generación de espacios que involucren la alta dirección donde los funcionarios y/o servidores públicos puedan expresar sus opiniones acerca de los procesos de la entidad. de igual manera se deben crear campañas de comunicación interna, que informen de los diferentes códigos de ética y disciplinario, dirigidas a generar sentido de pertenencia de esta manera se crean funcionarios y/o servidores públicos comprometidos y cumplidores.</p>	<p>n transversal es a toda la entidad donde participen desde la alta dirección hasta la base, en donde se escuchen las opiniones y necesidades de los funcionarios y/o servidores públicos para implementarlas como opciones de mejora</p>	<p>desarrollo del departamento, su contenido, sus metas para generar sentido de pertenencia.</p>	<p>oportuna y eficaz circulación de la información generada por los enlaces informativos con el fin de promover los valores estratégicos de la misión y la visión de la entidad.</p>
---	--	--	--	--

TEMA RUTA CRÍTICA	OBJETIVO	ESTRATEGIA POLÍTICA	ESTRATEGIA ORGANIZATIVA	ESTRATEGIA MASIVA
<p>PROMOCIÓN DEL TRABAJO COLABORATIVO La relación transversal entre los procesos</p>	<p>Establecer un modelo de directrices democráticas y participativas en la</p>	<p>Establecer un Modelo de dirección</p>	<p>Apoyar la comunicación de actividades lúdicas a los Servidores</p>	<p>Difundir a través de los canales de información interna temas mensajes que</p>

<p>institucionales, se caracteriza por el trabajo colaborativo entre diferentes disciplinas favoreciendo de esta forma la alineación entre las dependencias y la calidad de los servicios prestados</p>	<p>Gobernación del valle del Cauca a través principios cimentados en el trabajo en equipo que implique de manera transversal todos los niveles y dirección de la entidad</p>	<p>democrático y participativo desde la Alta Dirección hasta la base, a través de dinámicas de trabajo en equipo en todos los niveles y direcciones de la organización.</p>	<p>Públicos y/o Prestadores de Servicios donde se promueva el trabajo en equipo</p>	<p>estimulen y creen cultura de trabajo en equipo con el propósito de interiorizar al Servidor Público y/o Prestador de Servicios la importancia del trabajo colaborativo.</p>
<p>SOCIALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN. la Gobernación del Valle del Cauca socializa la información generada por la entidad de forma oportuna tanto al interior como al exterior de la misma. Aportándole al fortalecimiento de un gobierno transparente, ágil e incluyente</p>	<p>Cubrir de manera transversal todas las actividades y acciones realizadas por el alto gobierno con el fin de informar y generar impacto en el ciudadano sobre la gestión realizada por la gobernadora y su gabinete. Utilizando como canales de difusión medios masivos de comunicación incluidos los medios virtuales de interacción bidireccional con el ciudadano</p>			<p>Divulgar de manera oportuna y masiva la gestión del Gobierno departamental a la ciudadanía abriendo además canales de participación de doble vía. (redes Sociales y sitio web)</p>
<p>APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE PUBLICIDAD La Gobernación del Valle del Cauca actúa bajo los principios de apertura y transparencia,</p>	<p>Posicionar a la Gobernación del Valle del Cauca como una entidad líder en procesos</p>			<p>Apoyar la realización de la Rendición de Cuentas a través de los medios</p>

por lo tanto, realiza rendiciones de cuentas de permantemente donde informa sus ejecutorias, resultados, y gestión en general.	honestos y transparentes abiertos a la comunidad regional, nacional e internacional			masivos y de los espacios de concertación y de participación comunitaria.
--	---	--	--	---

14. MEDIOS Y ACCIONES COMUNICATIVAS

Con el fin de cumplir los objetivos del plan de comunicación organizacional e informativo es necesario definir los medios y las acciones comunicativas para el desarrollo de los ejes temáticos de acuerdo con las estrategias y objetivos definidos para cada uno.

A continuación, se describen los medios de comunicación con que cuenta la Gobernación del Valle del Cauca.

14.1 MEDIOS

14.1.1 Medios Informativos

- A. Informativo TV:** La entidad cuenta con un Informativo de tv que se emite de forma diaria 2 veces al día los 7 días de la semana, en el que se presentan 4 notas en promedio por emisión.
- B. Sitio web:** La Gobernación del Valle del Cauca cuenta con un portal web donde se publican diariamente las noticias de La administración departamental y sus entidades descentralizadas y en donde el ciudadano puede acceder de manera facial a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.
- C. Chat Whatsapp Periodistas Gobernación:** es grupo creado por la Oficina de Comunicaciones e integrado por periodistas para enviar información permanente y oportuna de la Gobernación del Valle del Cauca directamente a los números telefónicos de quienes lo integran.
- D. Red de Carteleras.** Existen diez y siete (17) carteleras en los pasillos de los diferentes pisos del edificio de la Gobernación del Valle del Cauca. En las carteleras se fija información dirigida al cliente interno

y externo. La publicación en las mismas obedece al Protocolo de Manejo de los Medios de Comunicación Interna.

- E. Correo institucional.** Este medio apoya en el proceso de difusión de carácter masivo y exclusivo para los servidores públicos y/o Prestadores de Servicios de la Gobernación del Valle. En el momento cuenta con una deficiencia de licencias (No todos los servidores públicos cuentan con correo institucional)

- F. Periódico virtual.** Este medio se envía por correo electrónico a servidores públicos de la Gobernación, alcaldías del departamento y entidades descentralizadas y se emite una vez a la semana. Debe montarse en intranet para masificar su visualización.

14.1.2 Medios de Interacción

- A. Intranet.** Este medio se dirige al público interno y se requiere potencializar el uso entre los Servidores Públicos y/o Prestadores de Servicios, invitándolos a consultar boletines, comprobante de pago, chat corporativo, capacitación virtual, Periódico virtual y la publicación de disposiciones internas.
Deben realizarse campañas de comunicación enfocadas a dar a conocer la intranet y que motiven su correcto uso.

- G. Redes Sociales.** La Gobernación del Valle del Cauca tiene cuentas oficiales en las siguientes redes sociales: Facebook, twitter y youtube, en las cuales se visibiliza la gestión de la administración central y entes descentralizados.

14.1.3 Medios Pedagógicos

- A. Campañas Internas.** Actividades puntuales encaminadas a cumplir con los objetivos informativos y organizacionales del Plan de Comunicación Organizacional.

- B. Actividades para Servidores Públicos.** La Gobernación del Valle, a través de la Secretaria General desarrolla actividades dirigidas al público interno y la Oficina de Comunicaciones apoya la divulgación. Se le da apoyo a las diferentes secretarías en la difusión de sus actividades internas.

15. CRONOGRAMA

La implementación del Plan de Comunicación Organizacional e Informativo se realizará de forma permanente durante el Periodo comprendido entre el 2016 -2019 en La Gobernación del Valle del Cauca, con verificaciones y evaluaciones parciales definidas de acuerdo a los indicadores y/o las solicitadas por la Gobernadora o por la Secretaria General a fin de realizar las acciones de mejoramiento para su fortalecimiento.

16. PRESUPUESTO

El presupuesto inicial destinado al desarrollo del Plan de Comunicación Organizacional e informativo está compuesto por los recursos humanos, financieros y operativos asignados al Proceso de Comunicación, a través de la Secretaría General de la Gobernación del Valle del Cauca.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- MECI 1000:2005.
- Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para las Entidades del Estado (MCPOI).
- Plan de Desarrollo el Valle está en Vos 2016- 2019
- Decreto 1138 del 29 de agosto de 2016 por el cual se adopta la estructura de la administración central del departamento del valle del cauca, se definen las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.
- Manual de Políticas de Comunicación Gobernación del valle del Cauca.

	Elaboró	Revisó	Aprobó
NOMBRE	Marcela Quitian/ Erika Sofía Córdoba Vidal.	Ana Adíela Zamora Vallen	Comité Coordinador del SIG Acta No 012/2016
CARGO	Profesional Especializado/ Comunicadora Organizacional (Profesional Universitario- Contratista)	Jefe Oficina de Comunicaciones	
FIRMA			
FECHA	10/10/2016	12/10/2016	23 / 11 /2016