

RESOLUCIÓN GDC N° 525/2023 - (Pág. 1/2)

POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE LA GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO CENTRAL, EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP 2015. ----

Areguá, 12 de diciembre de 2023.

**VISTO:** El inicio del nuevo período 2023 – 2028 del Gobierno Departamental, las atribuciones del Gobernador previstas en la Ley; y,-----

**CONSIDERANDO:** Que, mediante el Memorandum DGTIC N° 22/2023 de fecha 04 de diciembre de 2023 el Ing. Agr. Modesto Salinas en su carácter de Director General de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Gobernación del Departamento Central, ha remitido la propuesta para la elaboración de Resolución de Aprobación de la Política de Comunicación de la Gobernación del Departamento Central, en el marco de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015.-----

Que, que se encuentra vigente la Resolución GDC N° 171/2023 de fecha 27 de septiembre de 2023 "POR LA CUAL SE ADOPTA EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY, NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA SISTEMAS DE CONTROL INTERNO (MECIP 2015) EN LA GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO CENTRAL – VERSIÓN III; SE DESIGNA AL ENCARGADO INTERINO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NRM- MECIP EN LA INSTITUCIÓN; SE CONFORMA EL COMITÉ DE CONTROL INTERNO Y, SE ESTABLECEN SUS ROLES Y RESPONSABILIDADES".-----

Que, a través de la Resolución CGR N° 377/16 en su Art. 1° se establece cuanto sigue: "Adoptar como marco para el control, fiscalización y evaluación los sistemas de control interno de las instituciones sujetas a la supervisión de la Contraloría General de la República, la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas de Paraguay - MECIP 2015."-----

Que, con el fin de fortalecer los niveles de calidad, eficacia, eficiencia y transparencia en la gestión administrativa de la Gobernación del Departamento Central y, asegurar a la vez la implementación y actualización de efectivos sistemas de procedimientos en el marco del Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015, corresponde aprobar la Política de Comunicación como parte del Sistema de Control Interno Institucional.-----

Que, el Artículo 1° de la Ley N° 426/1994 "QUE ESTABLECE LA CARTA ORGÁNICA DEL GOBIERNO DEPARTAMENTAL" dispone: "El Gobierno Departamental es persona jurídica de derecho público y goza de autonomía política, administrativa y normativa para la gestión de sus intereses y de autarquía en la recaudación e inversión de sus recursos, dentro de los límites establecidos por la Constitución y las Leyes".-----

Que, a su vez, el Artículo 16° de la Ley N° 426/94 "Que establece la Carta Orgánica del Gobierno Departamental", tiene como objeto: "a) Elaborar, aprobar y ejecutar políticas planes, programas y proyectos para el desarrollo político, económico, social, turístico y cultural del Departamento... b) Administrar los bienes y recursos del Gobierno Departamental; ... c) Cumplir con las demás funciones que le asignen la Constitución Nacional y las Leyes..."-----

Que, el Artículo 17° del referido Cuerpo Legal dispone: "Deberes y Atribuciones del Gobernador: a) cumplir y hacer cumplir la Constitución Nacional, esta ley y las demás pertinentes; b) representar judicial y extrajudicialmente al Gobierno Departamental; d) dictar las resoluciones departamentales necesarias para el ejercicio de sus funciones; k) administrar los recursos que le fueron asignados, ... ejercer los demás deberes y atribuciones que la Constitución y la ley establezcan".-----

Que, por último, la Constitución Nacional y la legislación vigente otorgan al Gobernador las atribuciones administrativas, en su carácter de Máxima Autoridad Institucional del Gobierno Departamental.-----

Por tanto, en uso de sus atribuciones legales,



**RESOLUCIÓN GDC N° 525/2023 - (Pág. 2/2)**

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE LA GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO CENTRAL, EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP 2015. ----**

**EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO CENTRAL**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º: APROBAR** la Política de Comunicación de la Gobernación del Departamento Central, en el marco de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015, conforme al *Anexo I* que forma parte integrante de la presente Resolución.-----

**ARTÍCULO 2º: FACULTAR** al Comité de Control Interno de la institución, la revisión anual de la Política de Comunicación de la Gobernación del Departamento Central.-----

**ARTÍCULO 3º: DEJAR SIN EFECTO** todas las disposiciones contrarias a las establecidas en esta disposición.-

**ARTÍCULO 4º: COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplida, archivar.-----



*Mg. Alice Aguayo de Almada*  
Secretaria General



*Ricardo Estigarría Medina*  
RICARDO ESTIGARRIBIA MEDINA  
Gobernador



GOBERNACIÓN  
DEPARTAMENTO  
CENTRAL



mecip  
2015

ANEXO I

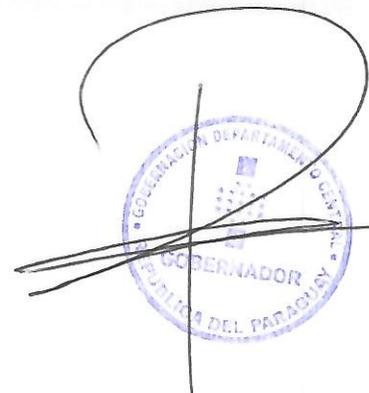
RESOLUCIÓN GDC N° 525/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE LA GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO CENTRAL, EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP 2015.



# POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

AÑO 2023





## ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	5
<b>TÍTULO I</b> .....	6
<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b> .....	6
1. Comunicación Interna .....	6
1.1. Política de Alineamiento Estratégico: .....	6
1.1.1. Lineamiento: INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN .....	6
1.1.2. Lineamiento: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN 7	
1.1.3. Lineamiento: PROMOCIÓN DEL TRABAJO COLABORATIVO.....	8
1.1.4. Lineamiento: SISTEMA DE RECONOCIMIENTO .....	9
1.1.5. Lineamiento: MEDIOS ORGANIZACIONALES Y/O INSTITUCIONALES	10
1.2. Política de Receptividad Institucional: .....	11
1.2.1. Lineamiento: HACIA LOS SERVIDORES PÚBLICOS .....	11
1.2.2. Lineamiento: HACIA EL CIUDADANO.....	12
1.3. Política de Apoyo en Comunicación a las Dependencias de la	
Gobernación del Departamento Central, la Dirección General de Migraciones	
y la Policía Nacional .....	13
1.3.1. Lineamiento: FORTALECIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE	
COMUNICACIÓN DEPENDIENTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE	
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:.....	13
1.3.2. Lineamiento: ASESORÍA TÉCNICA .....	14
1.3.3. Lineamiento: REALIZACIÓN DE CAMPAÑAS Y/O MATERIALES. 14	
1.3.4. Lineamiento: FORMACIÓN Y FORTALECIMIENTO DEL CAPITAL	
HUMANO .....	15
1.4. Política de Flujos Internos de Información: .....	15
2. Comunicación Externa.....	15
2.1. Política de Manejo de Información Pública .....	15
2.1.1. Lineamiento: REGISTRO Y SISTEMATIZACIÓN DE LA	
INFROMACIÓN: .....	15
2.1.2. Lineamiento: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:.....	16
2.1.3. Lineamiento: MANEJO DE CRISIS .....	17
2.2. Política de Administración de Medios .....	18
2.2.1. Lineamiento: PRODUCCIÓN DE MEDIOS Y CONTENIDOS	
INSTITUCIONALES.....	18
2.2.2. Lineamiento: MEDIOS INSTITUCIONALES .....	18

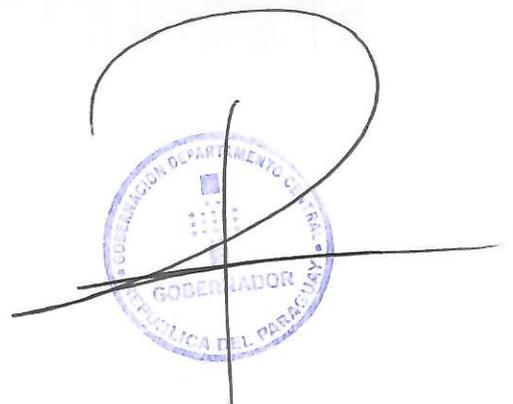


2.2.3. Lineamiento: PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL EN MEDIOS MASIVOS .....	20
2.2.4. Lineamiento: RELACIÓN CON DIRECTORES DE MEDIO Y FORMADORES DE OPINIÓN PÚBLICA.....	21
2.2.5. Lineamiento: INSTRUMENTOS PARA LA PRÁCTICA DEL COMUNICADO DE PRENSA.....	21
2.2.6. Lineamiento: MODELO DE VOCERÍAS INSTITUCIONALES .....	22
2.2.7. Lineamiento: MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN ....	22
2.3. Política de Relacionamiento con Grupos de Interés .....	23
2.3.1. Lineamiento: CONTRATISTAS Y PROVEEDORES.....	23
2.3.2. Lineamiento: CIUDADANÍA EN GENERAL .....	24
2.3.3. Lineamiento: SERVIDORES PÚBLICOS .....	24
2.3.4. Lineamiento: OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS .....	25
2.3.5. Lineamiento: ÓRGANOS DE CONTROL .....	25
2.3.6. Lineamiento: GREMIOS ECONÓMICOS .....	26
2.3.7. Lineamiento: GREMIOS .....	26
3. Rendición de Cuentas.....	26
3.1. Política de Adecuación Institucional para la Rendición de Cuentas:27	
3.1.1. Lineamiento: CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	27
3.2. Política de Estructuración de la Información.....	27
3.2.1. Lineamiento: LECTURA Y ENFOQUE POLÍTICO DE LA INFORMACIÓN	27
3.2.2. Lineamiento: OBTENCIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	28
3.2.3. Lineamiento: SEGUIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	28
3.2.4. Lineamiento: REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL COMITÉ TÉCNICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	29
3.3. Política de Análisis e Interpretación de la información.....	29
3.3.1. Lineamiento: PLANIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS TEMAS	29
3.4. Política de Realización de los Eventos de Rendición de Cuentas....	30
3.4.1. Lineamiento: PRODUCCIÓN DE MATERIALES COMUNICACIONALES	30
3.4.2. Lineamiento: RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA .....	30
3.4.3. Lineamiento: DISEÑO Y ELABORACIÓN DEL REGLAMENTO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	31





- 3.4.4. Lineamiento: CAPACITACIÓN DE LOS INTERLOCUTORES DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS..... 31
- 3.4.5. Lineamiento: ORGANIZACIÓN LOGÍSTICA DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS ..... 31
- 3.4.6. Lineamiento: INVITACIÓN A ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL ..... 32
- 3.4.7. Lineamiento: REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS ..... 32
- 3.4.8. Lineamiento: RETROALIMENTACIÓN A LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL A PARTIR DE LOS RESULTADOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS..... 33



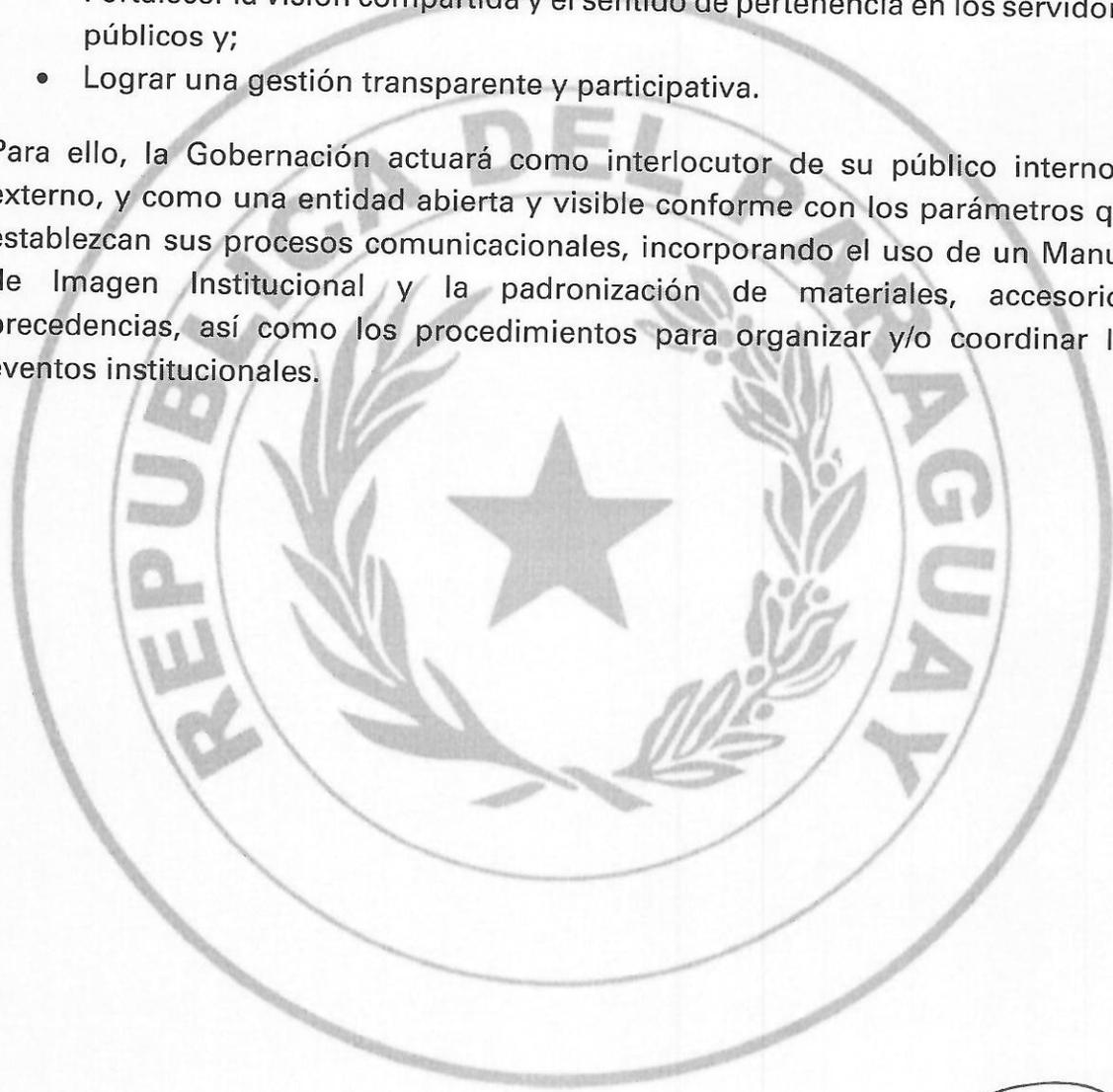


## PRESENTACIÓN

En la Gobernación del Departamento Central la comunicación es estratégica y está orientada a:

- Propiciar condiciones que promueva el desarrollo sostenible de los municipios del Departamento Central
- Proyectar la imagen institucional
- Fortalecer la visión compartida y el sentido de pertenencia en los servidores públicos y;
- Lograr una gestión transparente y participativa.

Para ello, la Gobernación actuará como interlocutor de su público interno y externo, y como una entidad abierta y visible conforme con los parámetros que establezcan sus procesos comunicacionales, incorporando el uso de un Manual de Imagen Institucional y la padronización de materiales, accesorios; precedencias, así como los procedimientos para organizar y/o coordinar los eventos institucionales.



## TÍTULO I

### COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

#### 1. Comunicación Interna

La comunicación institucional estará orientada a garantizar coherencia en la actuación de los servidores públicos con respecto a la Misión institucional y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración con los altos directivos y los servidores públicos.

##### 1.1. Política de Alineamiento Estratégico:

Se implementará un programa orientado a crear y comprometer a los servidores públicos sentido de pertenencia, identidad, compromiso con los fines misionales, estratégicos y la socialización de los resultados de la gestión con el fin de construir una visión compartida.

##### 1.1.1. Lineamiento: INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

Los procesos de inducción y reinducción, además de proporcionarle al servidor público información relativa a su trabajo, deberán cumplir un propósito estratégico de construcción de visión compartida.

##### ORIENTACIONES:

- a) Todo servidor público administrativo, técnico y operativo que ingrese a la Gobernación del Departamento Central recibirá inducción dentro de los primeros tres meses posteriores a su incorporación. El procedimiento de inducción será de responsabilidad de la Dirección General de Gestión y Desarrollo de las Personas.
- b) Los servidores públicos que ingresen a la administración central de la Gobernación del Departamento Central serán inducidos en grupos que no superen diez (10) personas, y el procedimiento estará a cargo de un Directivo.
- c) Los servidores públicos que ingresen para cumplir funciones en algunas de las dependencias que se encuentran fuera de la sede central, serán inducidos por parte de un Directivo de la misma.
- d) La Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación, producirá los materiales comunicativos actualizados a ser utilizados para la inducción. Así mismo, tendrá la responsabilidad de preparar cada año la guía y los materiales actualizados que serán utilizados por el nivel directivo para los procesos de reinducción, contendrán básicamente información sobre la gestión, directrices estratégicas institucionales, principios y valores éticos.
- e) En todos los procedimientos inducción los responsables de llevar adelante las jornadas, establecidas previamente, comunicarán a los nuevos servidores públicos la misión, visión, los objetivos institucionales, principios y valores éticos de la institución.



- f) La reinducción será responsabilidad del nivel directivo de cada dependencia de la institución y estará dirigida a todos los servidores públicos, debiéndose desarrollar en los primeros tres meses de cada año o en el momento en que se produzca una movilidad laboral.
- g) La Gobernación del Departamento Central realizará un encuentro anual de Rendición de Cuentas con su público interno, a fin de socializar resultados que generan confianza del sector hacia la gestión institucional y como medio para contribuir a garantizar la transparencia y eficiencia en la utilización de los bienes públicos, en concordancia con las metas y objetivos institucionales.
- h) Los eventos de Rendición de Cuentas interna se realizarán una vez al año, en sesiones en las que se buscará convocar a la mayor cantidad de servidores públicos posible. En caso de no poder abarcar toda la población de servidores públicos de la administración central, se realizarán al menos dos sesiones por semestre, y al mismo tiempo la información contenida en las presentaciones estará disponible en los medios electrónicos y comunicacionales de la institución.

#### 1.1.2. Lineamiento: DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN

La difusión de los resultados de la gestión institucional estará destinada a lograr una visión compartida y a desarrollar sentido de pertenencia y compromiso de los servidores públicos con respecto a la Misión de la Gobernación del Departamento Central.

##### ORIENTACIONES:

- a) Periódicamente, se elaborarán materiales de difusión que contengan resaltante acerca de los resultados de la gestión institucional, los cuales serán distribuidos masivamente a través de medios organizacionales e institucionales en soporte papel y/o electrónico. Estos materiales, serán elaborados por la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación en un estilo ameno, con un lenguaje agradable y sencillo, que facilite la comprensión y apropiación de los servidores públicos respecto a los resultados institucionales de la gestión de la Gobernación del Departamento Central.
- b) Los materiales de difusión serán distribuidos por la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación a las demás dependencias de la Gobernación del Departamento Central, a fin de que sus directivos y responsables a su vez los distribuyan a los servidores públicos a su cargo. En el caso de que dichas publicaciones se hagan a través de medios electrónicos, los directivos de las dependencias deberán distribuir al menos una copia impresa de las mismas, y asegurarse de que las mismas se socialicen con todos los servidores públicos a su cargo.
- c) Los directivos propiciarán la creación de espacios para la socialización de la información acerca de la gestión con todos los servidores públicos, con énfasis en el grado de avance en función a las metas propuestas. La organización de





dichos espacios estará a cargo de Secretarías Departamentales y las Direcciones Generales de: Gabinete, de Administración y Finanzas y de Planificación, con el apoyo de la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación. Dichos espacios se realizarán semestralmente y en ellos se deberá discutir la información disponible respecto a la gestión institucional, así como el análisis de los niveles de cumplimiento y avance de las metas institucionales afectadas por las tareas de las dependencias, dentro del contexto global de los objetivos de la entidad.

- d) Las Secretarías Departamentales y las Direcciones Generales de Gabinete, de Administración y Finanzas y de Planificación, designarán a los responsables de sistematizar lo tratado en cada espacio de socialización de información, y fomentarán la inclusión de las opiniones de los servidores públicos en la realización de las tareas, propiciando la predisposición para el trabajo en conjunto, facilitando el cumplimiento de las metas y los objetivos propuestos.
- e) Los documentos de sistematización se elaborarán al terminar cada sesión y serán puestos a conocimiento de todos los participantes en un plazo no mayor a un mes.
- f) Los documentos de sistematización elaborados por las Secretarías Departamentales y las Direcciones Generales de Gabinete, de Administración y Finanzas y de Planificación, deberán ser enviados a la Dirección General de Gestión y Desarrollo de las Personas para su consolidación y registro, a fin de monitorear la periodicidad de los espacios de socialización de información y medir su impacto e influencia en el desarrollo de las tareas y los procesos institucionales.

### 1.1.3. Lineamiento: **PROMOCIÓN DEL TRABAJO COLABORATIVO.**

El manejo comunicativo de todos los procesos institucionales tendrá en cuenta metodologías, criterios y medios tendientes a promover el trabajo colaborativo y corporativo entorno a los planes institucionales.

#### **ORIENTACIONES:**

- a) Los directivos de cada dependencia de la entidad impulsarán la aplicación de metodologías participativas en la definición de las prácticas que guiarán la ejecución de las tareas de cada proceso de su competencia. Para ello, se implementarán espacios de conversación institucional mensuales entre directivos y servidores públicos a fin de definir los mecanismos pertinentes para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- b) Los directivos serán los encargados de motivar a sus colaboradores para su participación en los espacios de conversación institucional para el trabajo colaborativo, para lo cual deberán igualmente impulsar la difusión de la existencia, los contenidos a ser tratados y la periodicidad de los mismos, a través de los medios organizacionales disponibles en la entidad.



- c) Los directivos designarán a los responsables de sistematizar lo tratado en cada espacio de conversación institucional, y en dichos documentos serán incluidas las sugerencias de los servidores públicos acerca de cómo consideran que se podrán realizar las tareas para facilitar el cumplimiento de las metas y los objetivos propuestos.
- d) Los documentos de sistematización se elaborarán al terminar cada sesión y serán puestos a conocimiento todos los participantes en un plazo no mayor a una semana.
- e) Los documentos de la sistematización elaborados por cada Dirección, deberán ser enviados a la Dirección General de Gestión y Desarrollo de las Personas para su consolidación y registro, a fin de monitorear la periodicidad de las sesiones de conversación institucional y medir su impacto e influencias en el desarrollo de las tareas y los procesos institucionales.
- f) La Dirección General de Planificación promoverá la identificación de áreas estratégicas de cooperación entre las instancias, a fin de generar sinergia y afianzar la visión de sistema.
- g) La Dirección General de Gestión y Desarrollo de las Personas promoverá la creación de espacios lúdicos que faciliten y favorezcan la vinculación e integración entre servidores públicos de diferentes áreas, en función de los objetivos institucionales.
- h) La Dirección General de Planificación promoverá que toda información producida y decisión tomada por los directivos sean explícitamente vinculadas a los macro procesos, objetivos y misión institucionales, con el fin de fomentar el desarrollo de sentido de pertenencia en todos los servidores públicos de la Gobernación del Departamento Central.
- i) La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación, conjuntamente con la Dirección General de Gestión y Desarrollo de las Personas, desarrollará campañas permanentes de sensibilización sobre el sentido y los resultados de la participación. En las campañas se priorizarán los mensajes en función a la oportunidad y el público. Para ello se planificarán las acciones en dos fases (importancia de participar - resultados de la participación), y sistematización de los resultados para posteriores acciones.

#### 1.1.4. Lineamiento: SISTEMA DE RECONOCIMIENTO

Se incentivará a los servidores públicos a través del reconocimiento de sus méritos y aptitudes, para lo que se impulsará la creación de un sistema confiable y participativo que haga visible la gestión para el reconocimiento.

#### ORIENTACIONES:

- a) La Dirección General de Gestión y Desarrollo de las Personas implementará un sistema amplio y participativo de reconocimiento de méritos y aptitudes de los servidores públicos de la entidad, a través del cual se buscará involucrarlos y desarrollar sentido de pertenencia.
- b) Las categorías que serán objeto de reconocimiento son las siguientes:
  - 1. Cumplimiento efectivo del horario de trabajo.
  - 2. Excelencia en el servicio.





3. Logros académicos destacados.
  4. Innovación a favor del desarrollo comunitario o la entidad.
- c) Los factores que serán tenidos en cuenta en la evaluación de los postulantes son los siguientes:
1. Rendimiento laboral (capacidad de trabajo, calidad de trabajo, eficacia)
  2. Características Personales (trabajo en equipo, relación con los demás, iniciativa)
  3. Responsabilidad (cumple disposiciones legales, buen manejo de bienes y materiales públicos)
  4. Valores (aplicación de principios y valores éticos)
  5. Se considerarán, además, para las categorías 3 y 4, los logros académicos de los postulantes de la entidad y no registrar sanciones disciplinarias o administrativas en su legajo personal.
- d) Los servidores públicos, para acceder a las postulaciones, deben formar parte del plantel de la entidad y no registrar sanciones disciplinarias o administrativas en su legajo personal.
- e) Los postulantes podrán ser elegidos tanto por sus compañeros como por los directivos de las áreas, y se recibirán postulaciones de entre uno y tres servidores públicos por dependencia.
- f) Los postulantes serán evaluados por un comité que estará conformado por los Secretarios Departamentales, los Directores Generales de Gabinete, de Administración y Finanzas, de Planificación y de Gestión y Desarrollo de las Personas, utilizando un formulario que será diseñado para el efecto.
- g) Los premios para los ganadores de las categorías serán determinados en un reglamento que será diseñado por la Dirección General de Gestión y Desarrollo de las Personas, haciendo la salvedad de que no se otorgará dinero en efectivo a los servidores públicos que accedan al reconocimiento.

#### 1.1.5. Lineamiento: MEDIOS ORGANIZACIONALES Y/O INSTITUCIONALES

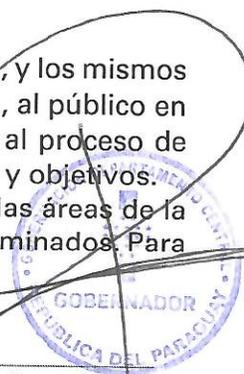
Los medios organizacionales y/o institucionales estarán orientados a fortalecer el conocimiento y la comprensión de los servidores públicos sobre los procesos institucionales, a proporcionarles información oportuna, veraz y suficiente sobre estos procesos y a servir como medio de retroalimentación a la entidad.

#### ORIENTACIONES:

La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación, se ocupará de la elaboración, producción y distribución y/o ubicación de las siguientes publicaciones destinadas a cumplir la función de medios organizacionales y/o institucionales:

#### MURAL CENTRAL

- a) Los contenidos de esta publicación serán producidos semanalmente, y los mismos apuntarán a informar a los servidores públicos y, en menor medida, al público en general, acerca de los procesos institucionales, a fin de contribuir al proceso de apropiación e identificación de los mismos con la entidad, sus fines y objetivos.
- b) El mismo contará con contenidos generales de interés, para todas las áreas de la entidad, y otro específico destinado a algunos públicos o áreas determinados. Para





- la elaboración de los contenidos generales, los integrantes del equipo de comunicación interna de la Gobernación del Departamento Central recabarán los temas que podrán ser publicados y elaborarán el cronograma que se seguirá para el efecto, a fin de asegurar la continuidad y unidad temática de la publicación.
- c) Los contenidos específicos podrán ser elaborados por las propias áreas de la entidad y ubicados por ellos mismos en los espacios que serán habilitados en la publicación, o en su defecto serán enviados con antelación a la Dirección de Comunicación dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación para su inclusión en la edición destinada a dicha área o dependencia.
  - d) Los ejemplares del periódico-mural serán ubicados por técnicos de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación en las diferentes dependencias de la institución, en los espacios identificados como claves para facilitar el acceso de los diversos públicos a ellos. Al cabo de una semana, los mismos procederán a retirarlos e informarán a los responsables de cada área acerca de ello.
  - e) La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación habilitará canales de retroalimentación que estarán debidamente identificados en la publicación, a fin de propiciar mayor participación e involucramiento de los públicos.

#### BOLETÍN CENTRAL

- a) Este boletín - electrónico - de publicación mensual tendrá una masiva difusión hacia los servidores públicos y, en menor medida, a los demás grupos de interés.
- b) Los contenidos apuntarán a fortalecer y masificar el conocimiento acerca de los diversos procesos institucionales, serán seleccionados y editados por la Dirección de Comunicación dependiente la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, en base a la producción primaria realizada por los miembros del equipo de comunicación interna de la Gobernación del Departamento Central en estrecha colaboración con los responsables de las áreas de la entidad.
- c) El boletín será el medio a través del cual se realizará oficialmente la difusión de información sobre la gestión institucional, y servirá además de canal de retroalimentación a las políticas institucionales para los diversos grupos de interés de la entidad, principalmente los internos.

#### 1.2. Política de Receptividad Institucional:

Se implementará un programa de Receptividad Institucional en la Gobernación del Departamento Central a fin de promover la recepción de sugerencias, comentarios, quejas, reclamos y propuestas del servidor público y del ciudadano, garantizando la confidencialidad de la información, y que se tomen las decisiones correspondientes, comunicarlas a los interesados y difundirlas en forma adecuada.

##### 1.2.1. Lineamiento: HACIA LOS SERVIDORES PÚBLICOS

La receptividad institucional tendrá una dimensión interna orientada hacia los propios servidores públicos de la entidad.





**ORIENTACIONES:**

- a) Se realizarán acciones tendientes a que los servidores públicos conozcan el Buzón de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias y los mecanismos que disponen para comunicarse con ella.
- b) La información recibida a través del Buzón de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias será confidencial y en ningún caso podrá ser utilizada en contra del servidor público que la proporcionó.
- c) Se colocarán buzones en las distintas dependencias de la Gobernación, a fin de recibir las sugerencias, peticiones, comentarios, quejas y/o reclamos de los servidores públicos.
- d) Se instalará un sistema de acceso web y una dirección de correo electrónico para recibir las sugerencias, peticiones, comentarios, quejas y/o reclamos de los servidores públicos.
- e) Aquellas sugerencias, peticiones, comentarios, quejas y/o reclamos recibidos a través del acceso web o dirección de correo electrónico, que requieran una atención puntual e inmediata, serán respondidas de manera clara y oportuna, en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la recepción de las mismas.
- f) Los cargos de nivel directivo tendrán la responsabilidad de reportar por escrito al Buzón de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias acerca de las sugerencias, peticiones, comentarios, quejas y/o reclamos que reciban de los integrantes de sus equipos en sus reuniones de trabajo y en los buzones instalados en sus dependencias.
- g) Cada dependencia de la Gobernación presentará mensualmente a la Dirección General de Gabinete un reporte de la información recibida de los servidores públicos a través del Buzón de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias, si los hubiere, precisando aquellos temas sobre los cuales deben tomarse decisiones.
- h) Las decisiones que se tomen a partir de la información proporcionada por el Buzón de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias y en el marco de la implementación de procesos de mejora continua, serán difundidas por la Dirección de Comunicación, dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, a través de los medios organizacionales y/o institucionales disponibles.
- i) La Dirección General de Gabinete se encargará de dar seguimiento a la aplicación de las decisiones tomadas y los resultados obtenidos, y la Dirección de Comunicación, dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, se encargará de difundir las experiencias recabadas a través de los medios organizacionales y/o institucionales disponibles.
- j) La alta directiva de la institución habilitará espacios semanales en su agenda para realizar visitas y recorridos a las distintas dependencias de la Gobernación del Departamento Central, con el fin de mantener entrevistas con los servidores públicos.

**1.2.2. Lineamiento: HACIA EL CIUDADANO**

El programa de receptividad institucional tendrá una dimensión externa orientada hacia los ciudadanos y/o usuarios de los servicios que presta la Gobernación.

**ORIENTACIONES:**

- a) Se realizará una campaña en medios masivos y a través de piezas comunicativas como carteles, trípticos y afiches para que los ciudadanos conozcan el Programa





- de Receptividad Institucional y los mecanismos de que disponen para la utilización del Buzón de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias.
- b) Habrá buzones en las dependencias de la Gobernación, para recibir las sugerencias, peticiones, comentarios, quejas y/o reclamos de los ciudadanos.
  - c) Se instalará un acceso web y una dirección de correo electrónico para recibir las sugerencias, peticiones, comentarios, quejas y/o reclamos de los ciudadanos.
  - d) Aquellas sugerencias, peticiones, comentarios, quejas y/o reclamos recibidos a través del acceso web o dirección de correo electrónico, que requieran una atención puntual e inmediata, serán respondidas de manera clara y oportuna, en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la recepción de las mismas.
  - e) Cada mes la Dirección General de Gabinete presentará un reporte de la información recibida de los ciudadanos, si las hubiere, señalando las decisiones que deben ser tomadas.
  - f) Las decisiones que tome la Dirección General de Gabinete a partir de la información proporcionada por los ciudadanos y en el marco de la implementación de procesos de mejora continua, serán difundidas por la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación por los medios que considere pertinentes.
  - g) La Dirección General de Gabinete se encargará de dar seguimiento a la aplicación de las decisiones tomadas y los resultados obtenidos, y la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación se encargará de difundir las experiencias recabadas a través de los medios organizacionales y/o institucionales disponibles.

### **1.3. Política de Apoyo en Comunicación a las Dependencias de la Gobernación del Departamento Central, la Dirección General de Migraciones y la Policía Nacional**

La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación, como instancia institucional encargada del diseño y la ejecución de las acciones estratégicas de comunicación, implementará un Programa de Apoyo en Comunicación a las demás dependencias de la Gobernación del Departamento Central, a fin de fortalecer las capacidades, habilidades y destrezas en comunicación al interior de la entidad, propiciando la descentralización y una mayor autonomía en la producción y puesta en común de contenidos comunicacionales.

#### **1.3.1. Lineamiento: FORTALECIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN DEPENDIENTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:**

##### **ORIENTACIONES:**

- a) La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación gestionará la incorporación de técnicos calificados en el área de comunicación para fortalecer su equipo de trabajo en las áreas que así lo requieran.
- b) La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación, promoverá el fortalecimiento de las redes de dinamizadores y de equipo de comunicación interno como método para descentralizar efectivamente los flujos de información y el comunicacional interior de la entidad y hacia la sociedad.



- c) Las dependencias ejecutoras del Presupuesto de Gastos de la entidad dotarán a la Dirección de Comunicación dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación de los recursos técnicos, tecnológicos y financieros indispensables para la ejecución de sus tareas, con el fin de asegurar incrementar gradual y permanentemente su capacidad operativa.

### **1.3.2. Lineamiento: ASESORÍA TÉCNICA**

La Dirección de Comunicación dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, brindará asesoría técnica a las dependencias de la entidad en cuanto a temas que hacen a la comunicación de la organización, principalmente aquellos que en general, pueden o deben ser manejados por personal técnico de dichas instancias, ya sea por la emergencia de ciertos casos o por las distancias geográficas existentes, entre otras razones.

#### **ORIENTACIONES:**

La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación asesorará en comunicación organizacional a técnicos o responsables de las dependencias de la Gobernación del Departamento Central que así lo soliciten. Los temas en los cuales se podrá brindar asesoría son, entre otros:

- Manejo de información en situaciones de riesgo o de crisis.
- Selección de medios, discursos, estilos y lenguajes comunicacionales de acuerdo a públicos, oportunidad y tipo de mensajes.
- Vocerías institucionales.

### **1.3.3. Lineamiento: REALIZACIÓN DE CAMPAÑAS Y/O MATERIALES**

A fin de fortalecer la gestión institucional en la producción de materiales, la Dirección de Comunicación dependiente de la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicación, apoyará la realización de materiales comunicacionales y campañas de difusión y promoción planificadas por las demás dependencias de la entidad, a través de colaboración con los responsables de la ejecución de las tareas.

#### **ORIENTACIONES:**

- a) Se dará amplia difusión al interior de la institución de la existencia del Programa de Apoyo en Comunicación, principalmente en lo referente al apoyo en la realización de campañas y materiales comunicacionales.
- b) La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación propiciará la construcción de una agenda común con las dependencias de la Gobernación, a fin de facilitar la elaboración oportuna de los materiales necesarios para las campañas planificadas.
- c) La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación, brindará apoyo técnico para la realización de las campañas y elaboración de materiales estipulados en las acciones planificadas para las dependencias de la Gobernación, quedando a cargo de estas la gestión para cubrir los costos financieros de la ejecución de las mismas.





#### 1.3.4. Lineamiento: FORMACIÓN Y FORTALECIMIENTO DEL CAPITAL HUMANO

Se desarrollarán acciones orientadas a mejorar la formación y a fortalecer las habilidades y destrezas comunicativas del capital humano de la Gobernación del Departamento Central.

##### ORIENTACIONES:

- a) Se priorizará la formación de los técnicos de la Dirección de Comunicación dependiente de la Dirección General de Tecnología de Información y Comunicación y miembros del Equipo de Comunicación Interna de la Gobernación del Departamento Central, en función a los requerimientos técnicos de la comunicación de la entidad.

#### 1.4. Política de Flujos Internos de Información:

La información, entendida como insumo indispensable para el mejoramiento de la gestión institucional, será generada por todas las áreas de la Gobernación del Departamento Central en el marco de la gestión por procesos, a fin de asegurar la pertinencia en los contenidos y oportunidad en su circulación. Estará orientada a hacer posible el trabajo, mejorar los servicios y generar confianza y compromiso en su público interno y externo.

#### 2. Comunicación Externa

La comunicación externa que realice la Gobernación del Departamento Central estará orientada a afianzar la visibilidad, la credibilidad y la confianza de sus grupos de interés hacia la gestión de la entidad y la construcción de la agenda pública del sector, a través del manejo fluido y responsable de la información y la comunicación como elementos indispensables para la transparencia de sus acciones.

#### 2.1. Política de Manejo de Información Pública

La información entendida como un bien colectivo indispensable en la gestión de la cosa pública, será objeto de un manejo responsable y sistemático orientado a lograr mejor interlocución con el público externo, acceso oportuno a la información y transparencia en la gestión.

#### 2.1.1. Lineamiento: REGISTRO Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

La información de los procesos institucionales será registrada y organizada de forma sistemática, a fin de facilitar el acceso y la obtención de la misma tanto para el público interno como externo de la institución.

##### ORIENTACIONES:

- a) La Dirección de Comunicación, dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, determinará los lineamientos para nombrar responsables de la integración de la información en todas las áreas y establecerá los mecanismos de recolección de la información.
- b) El servidor público responsable de la integración de la información consolidará toda la información proveniente de las dependencias.





- c) La información referente a recursos humanos, estados financieros, así como de documentos vinculados a la gestión quedarán registrados en la Dirección General de Planificación de la Gobernación del Departamento Central.
- d) Las categorías en que deberá organizarse la información son las siguientes:
- Normativa: referente a disposiciones emanadas de o que afecten a la entidad o su público interno
  - Operativa: guarda relación con la ejecución y las formas de llevar a cabo las tareas de la entidad.
  - Organizacional: toda aquella que afecte a la cultura de la entidad y sus prácticas.
  - Misional: hace a los objetivos y misión de la entidad.
  - Interés general: la que interesa al público interno y externo de la entidad, grupos de interés y sociedad en general.
- e) Toda la información registrada y sistematizada será puesta a disposición de los diversos interesados a través de los sistemas de información de la entidad y sus medios electrónicos, guardando observancia a la normativa vigente.

### 2.1.2. Lineamiento: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:

La confidencialidad de la información tendrá como fin asegurar el cumplimiento de los objetivos y la misión institucional y en ningún caso servirá para obstaculizar la transparencia de la gestión de la entidad.

#### ORIENTACIONES:

- a) Cuando una persona o ciudadano requiera de alguna información de la institución, la misma deberá hacerse por los canales correspondientes y conforme está establecido por la Ley de Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental.
- b) El servidor público no podrá facilitar ningún tipo de información en forma directa a nadie que lo requiera y deberá explicar al solicitante que la petición debe hacerse por los canales correspondientes.
- c) Será considerada información confidencial toda aquella que pueda afectar el cumplimiento de los fines o el normal desarrollo de las acciones institucionales y cuyo objetivo es garantizar que las personas o servidores públicos autorizados puedan tener acceso a la misma.
- d) En ningún caso una información será considerada confidencial al solo efecto del interés subjetivo o para beneficio propio.
- e) En cualquier caso, la información que sea considerada confidencial deberá ser clasificada como tal desde el momento de su producción, a fin de garantizar que la misma no responda ningún tipo de discrecionalidad y para evitar la clasificación de la información de manera parcial, subjetiva o equivocada en perjuicio del acceso a la información pública.
- f) Ningún servidor público podrá utilizar ni retener información de la institución para la consecución de fines personales o de grupos o sectores.





- g) Todo servidor público respetará los criterios establecidos para el manejo de información institucional, especialmente de aquella de carácter confidencial manteniendo su condición de servidor público, y por consiguiente respetando la confidencialidad de la información de la Gobernación del Departamento Central, incluso en sus horas libres o fuera de las actividades institucionales.
- h) Si la información está considerada confidencial se le hará saber al solicitante por las vías correspondientes.

### 2.1.3. Lineamiento: MANEJO DE CRISIS

Ante una eventual crisis que afecte a la gestión institucional o a la comunidad, se tendrá una respuesta rápida conforme a un Plan de Comunicación en Situación de Riesgo, ya establecido para facilitar la labor informativa y reorientar para evitar rumores que puedan ocasionar reacciones adversas en la población, definiendo claramente el diagnóstico situacional, la utilización adecuada de recursos y la claridad en la información. Para ello, se activará el Comité de Comunicación de Riesgos, creada para tal circunstancia y conformada por los Secretarios Departamentales, el Director/a General de Gabinete, el Director/a General de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Gobernación del Departamento Central, que aplicarán un manejo comunicacional que permita una rápida reacción y la mitigación del impacto de las mismas en la imagen de la institución.

#### ORIENTACIONES:

- a) Ante una situación que amerite la declaración de riesgo, el Gobernador y el Comité de Control Interno se reunirán y definirán si existen fundamentos para la declaración de crisis. Si hubiere una crisis convocará de manera inmediata al Comité de Comunicación de Riesgos, los que se reunirán permanentemente durante toda la situación de contingencia.
- b) El Comité de Comunicación de Riesgos designará vocero(s) oficial(es), quien(es) será(n) el/los único(s) autorizado(s) para emitir información oficial y responder preguntas de los medios de comunicación. En las ruedas y conferencias de prensa el/los vocero(s) designado(s) repetirá(n) la información en múltiples formatos, comunicarán mensajes en función a diferentes estilos de aprendizaje y tenderán siempre hacia la población e interacción con Medios de Comunicación, referentes, instituciones públicas, ONGs, etc.
- c) El comité de Comunicación de Riesgos evitará los vacíos de información y comunicarán lo antes posible las acciones inmediatas que desarrollará a entidad para la solución de crisis. Para ello se establecerá un Centro de Crisis que atienda el proceso de comunicación y las necesidades para los grupos de interés.
- d) El comité de comunicación de Riesgos establecerá canales de comunicación directa con los afectados y mantendrá informados acerca de la situación a los servidores públicos de la entidad y a la comunidad.
- e) El Comité de Comunicación de Riesgos elaborará un Plan de Acción para relanzar la imagen de la entidad apenas culmine la etapa activa de la crisis.



- f) El Comité de Comunicación de Riesgos monitoreará el desarrollo del Plan de Acción y propondrá acciones correctivas y/o de mejora de la comunicación si fueren necesarios.
- g) Los servidores públicos de la Policía Nacional asignados a prestar servicio en la Gobernación del Departamento Central, mantendrán en todo momento una actitud tranquila, amable y servicial.
- h) Una vez controlada la crisis, se informará a la ciudadanía y al personal de las instituciones de inmediato la declaración del levantamiento de crisis.

## **2.2. Política de Administración de Medios**

La comunicación de la entidad se orientará a fortalecer los temas inherentes al desarrollo sostenible del Departamento Central, fortalecer el conocimiento de los procesos institucionales y a la apropiación de los mismos por parte de los servidores públicos y el público en general, para lo cual se impulsará la utilización sistemática de medios propios y de espacios en medios masivos de comunicación.

### **2.2.1. Lineamiento: PRODUCCIÓN DE MEDIOS Y CONTENIDOS INSTITUCIONALES**

La producción de medios y contenidos para su inserción en medios institucionales o en medios masivos de comunicación apuntará a fortalecer el posicionamiento de la imagen e identidad de la entidad en el imaginario colectivo.

#### **ORIENTACIONES**

- a) La producción de medios y contenidos comunicativos contemplará los siguientes elementos:
  - La uniformidad en la utilización de símbolos identificatorios de la GDC.
  - La uniformidad de criterios para la producción de las publicaciones institucionales.
  - La utilización de mensajes y lenguajes adecuados al objetivo de la comunicación.
  - La participación de servidores públicos en la producción.

### **2.2.2. Lineamiento: MEDIOS INSTITUCIONALES**

Los medios institucionales utilizarán un lenguaje agradable, sencillo y de fácil comprensión, tratarán temas de actualidad y de interés general.

#### **ORIENTACIONES**

Todos los medios institucionales de la Gobernación del Departamento Central deberán responder a la línea editorial y de estilo institucional, a través del trabajo conjunto de los responsables de cada área de la entidad que produzca alguna pieza comunicativa o mediática y la Dirección de Comunicación dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, sea cual fuere su formato.

- Línea Editorial: Toda producción de contenido comunicacional y/o mediático deberá responder a la misión, la visión y los objetivos institucionales, colaborando en la generación de confianza de la ciudadanía hacia la gestión de





la entidad, y estar orientada a contribuir a la transparencia de sus acciones. Toda comunicación deberá ser planificada a fin de lograr la vinculación e identificación con el accionar institucional, apuntando a fortalecer los temas inherentes al desarrollo sostenible del Departamento Central en el imaginario colectivo con un carácter promocional y nunca publicitario en cada una de ellas.

- Medios impresos: la producción de materiales comunicacionales impresos ajustará sus contenidos a la línea editorial, para lo cual los responsables de producir o de contratar a terceros para la producción de los mismos trabajarán de manera conjunta bajo la orientación de la Dirección de Comunicación dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Medios audiovisuales: La producción de materiales comunicacionales en formato audiovisuales (para radio o televisión, redes sociales, principalmente) ajustará sus contenidos a la línea editorial, para lo cual los responsables de producir o de contratar a terceros para la producción de los mismos trabajarán de manera conjunta con la Dirección de Comunicación, dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, en la elaboración de guiones y otros elementos técnicos necesarios.
- Medios electrónicos:
  - **Intranet:** es un medio en el cual es necesario familiarizar a los servidores públicos buscando su incorporación a la cultura de la entidad, para lo cual la misma ofrecerá herramientas útiles y de conocimiento y acceso masivo para los servidores públicos de la institución, orientados a colaborar en la promoción del trabajo colaborativo, la construcción de visión compartida y el compromiso de los mismos con la institución.

La Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación diseñarán la Intranet y serán responsables de la elaboración, carga y actualización de los contenidos generales del medio. El desarrollo y la administración técnica-soporte y funcionamiento – de la Intranet estará a cargo de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Cada área de la entidad contará con un espacio de libre gestión de contenidos del cual serán totalmente responsables.

La definición de los contenidos se hará conjuntamente con la Dirección de Comunicación, dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.

- **Sitio Web – Página institucional:** el sitio web de la Gobernación del Departamento Central ofrecerá un diseño atractivo, funcionalidad de sus herramientas y canales de retroalimentación, además de información actualizada y de interés general acerca de todos los procesos institucionales, principalmente aquellas referentes al relacionamiento con organismos de control y sectores organizados de la sociedad civil, y a la rendición de cuentas ante la sociedad acerca de las acciones institucionales.

La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación, diseñarán el sitio web y serán responsables de la elaboración, carga y actualización de los contenidos generales del medio, salvo las excepciones establecidas.





La administración técnica-soporte y funcionamiento- del sitio web estará a cargo de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Cada área de la entidad contará con un espacio de libre gestión de contenidos del cual serán totalmente responsables.

La definición de los contenidos se hará conjuntamente con la Dirección de Comunicación, dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.

- **Materiales promocionales y campañas gráficas**

Todos los materiales que sean elaborados en el marco de campañas promocionales o de difusión deberán respetar las líneas gráficas y de estilo. Para ello, se implementará el siguiente mecanismo, el cual propiciará el involucramiento y la creciente participación de la Dirección de Comunicación, dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, a través de los procesos de producción de materiales.

El equipo técnico encargado de la elaboración de los contenidos enviará dichos materiales a la Dirección de Comunicación, dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, para su revisión y ajustes.

La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación, en un plazo no mayor a una semana, remitirá sus sugerencias al equipo técnico en cuanto a los ajustes que considere necesario realizar a dichos materiales.

El equipo técnico ajustará los contenidos teniendo en cuenta las sugerencias de la Dirección de Comunicación, dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.

La Dirección de Comunicación se encargará del diseño de las piezas comunicativas y de su impresión, siempre y cuando dichas tareas no hayan sido concedidas a terceros a través de contrato de prestación de esos servicios.

### 2.2.3. Lineamiento: PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL EN MEDIOS MASIVOS

La participación de la Gobernación del Departamento Central en espacios de los medios masivos de comunicación obedecerá a criterios institucionales encaminados a fortalecer los temas que aborda en favor de los ciudadanos del Departamento Central. Los criterios de los procesos de comunicación responderán a principios y valores institucionales, y se tendrán en cuenta formatos adecuados para lograr efectividad en esos procesos comunicativos.

#### ORIENTACIONES

- a) Toda participación de la Gobernación del Departamento Central en espacios en los medios de comunicación tendrá un carácter promocional y nunca publicitario. Se aprovecharán estos espacios para dar a conocer los resultados de la gestión, programas y proyectos de la entidad.
- b) Para que los procesos de la entidad incorporen principios y valores institucionales, las acciones comunicativas tendrán en cuenta:
- c) La veracidad de la información





- d) La imparcialidad en el manejo de la información
- e) La equidad en la provisión y distribución de la información
- f) El respeto a la fuente de información
- g) La oportunidad y pertinencia de la información

#### 2.2.4. Lineamiento: RELACIÓN CON DIRECTORES DE MEDIO Y FORMADORES DE OPINIÓN PÚBLICA

Estará basada en la imparcialidad y equidad en el manejo y difusión de la información, y se desarrollará en el marco de la confianza, de la colaboración mutua y de la comunicación bidireccional para promover el posicionamiento de la agenda institucional en la sociedad.

#### ORIENTACIONES

- a) La comunicación con los directivos y formadores de opinión pública se canalizará a través de la Dirección de Comunicación, dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- b) Las informaciones a ser difundidas serán seleccionadas en base a criterios de oportunidad, interés colectivo y confidencialidad, definidos con anterioridad.
- c) La Dirección de Comunicación asesorará a las diversas áreas de la entidad sobre las estrategias, formatos y tiempos a ser utilizados en la elaboración de materiales informativos.
- d) Las diferentes áreas de la entidad proveerán a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, las informaciones que requiera comunicar, o aquellas solicitadas por los medios masivos de comunicación en tiempo, forma y oportunos.
- e) La Dirección de Comunicación tendrá la responsabilidad de ajustar la información provista por las diferentes áreas de la institución, según criterios técnicos de la comunicación.

#### 2.2.5. Lineamiento: INSTRUMENTOS PARA LA PRÁCTICA DEL COMUNICADO DE PRENSA

La práctica de comunicado de prensa buscará posicionar los temas de interés prioritario y agendas de la Gobernación del Departamento Central, de acuerdo a los criterios establecidos en los lineamientos de participación institucional en medios masivos de comunicación. Los principales formatos a ser utilizados serán:

- Conferencia de prensa
- Entrevistas y reportajes
- Boletines de prensa

#### ORIENTACIONES

- a) La conferencia de prensa será autorizada por la Máxima Autoridad Institucional y convocada por la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación, acorde a una agenda planificada de carácter proactivo, salvo casos de necesidad de comunicación inmediata con la ciudadanía, para lo cual se requerirá de un tiempo de preparación de al menos 24 horas.





- b) Las entrevistas y reportajes podrán ser solicitados y autorizados por la Máxima Autoridad y/o por los directivos de las áreas. Los temas que podrán ser tratados en las mismas deberán ser netamente referentes a políticas de seguridad ciudadana o acciones de gobernabilidad, así como a la gestión de la entidad.
- c) La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación, será responsable de la elaboración de los boletines de prensa, así como de la gestión para su difusión.

#### 2.2.6. Lineamiento: MODELO DE VOCERÍAS INSTITUCIONALES

La vocería de la Gobernación del Departamento Central responderá a los principios éticos y a la política de gestión y se orientará principalmente a generar confianza en la relación de la institución con su público.

#### ORIENTACIONES

- a) La vocería institucional estará organizada y asistida técnicamente por la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación, quien establecerá los criterios técnicos para su manejo.
- b) La Máxima Autoridad Institucional será el principal vocero; las Secretarías Departamentales, Direcciones Generales y/o Direcciones serán considerados fuentes de información, cuyos titulares podrán actuar de voceros en temas de su competencia, cuando exista una designación oficial por parte de la Máxima Autoridad.
- c) Los voceros institucionales se mantendrán actualizados acerca de las informaciones que la institución decide difundir, y respetarán los criterios establecidos para la comunicación con sus diversos públicos.

#### 2.2.7. Lineamiento: MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Se efectuará el seguimiento de la información emitida por los medios de prensa a los efectos de garantizar que la difusión se realice conforme al sentido y lenguaje establecido por las políticas de la institución.

#### ORIENTACIONES

- a) La Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación será la responsable del monitoreo de los medios de comunicación radial escrito, televisivo y redes sociales, sobre los temas que atañen a la institución.
- b) El equipo de trabajo de la Dirección de Comunicación, dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, conformado para el





- efecto, recopilará las publicaciones de los medios escritos, teniendo en cuenta las notas, entrevistas, comentarios sobre la institución.
- c) El equipo de trabajo de la Dirección de Comunicación, dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, conformado para el efecto, contará con un sistema de monitoreo de las emisiones radiales, televisivas y redes sociales diariamente en forma permanente.
  - d) Se compilará diariamente en forma impresa y digital, las informaciones referentes a la institución.
  - e) Las informaciones compiladas referentes a la Institución se remitirán diariamente al Gobernador, Secretarios Departamentales, Asesores, Directores Generales y Directores.
  - f) El Equipo de Trabajo de la Dirección de Comunicación, dependiente de la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicación, archivará cronológicamente en forma impresa y digital, las publicaciones de la prensa escrita y las informaciones de la prensa radial, televisiva y redes sociales.

### 2.3. Política de Relacionamiento con Grupos de Interés

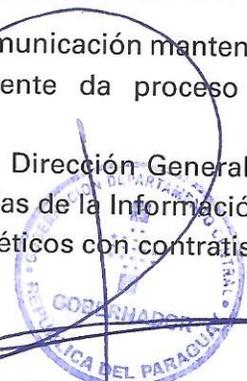
En su relacionamiento con los grupos de interés, la Gobernación del Departamento Central promoverá el libre acceso a la información pública salvo aquellos casos en los que sea considerada de carácter confidencial o reservado y entro de los términos estipulados para que permanezca en reserva, atendiendo a las características y necesidades específicas de cada grupo.

#### 2.3.1. Lineamiento: CONTRATISTAS Y PROVEEDORES

La entidad garantizará a todos los interesados la información necesaria y oportuna para los procesos de contratación pública, en igualdad de condiciones, así como la posibilidad de entablar una comunicación fluida y abierta que permita mejorar los procedimientos de contratación de bienes y servicios.

#### ORIENTACIONES

- a) La Dirección General de Administración y Finanzas dará amplia difusión a las bases y condiciones establecidas en los procesos de contratación de bienes y servicios, así como los resultados de dichos procesos.
- b) La Dirección General de Administración y Finanzas proveerá a todos los interesados, en condiciones de igualdad, la información necesaria para la presentación de propuestas.
- c) La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación mantendrá actualizado el sitio web digital con información referente da proceso de contratación en curso y finalizados.
- d) El Comité de Ética y Buen Gobierno, conjuntamente con la Dirección General de Gabinete, y con apoyo de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, promoverán y difundirán la firma de pactos éticos con contratistas





y proveedores como herramienta de transparencia y posicionamiento de la entidad.

### 2.3.2. Lineamiento: CIUDADANÍA EN GENERAL

Los procesos de comunicación con la ciudadanía se ajustarán a criterios bidireccional: Ciudadanos – Entidad y Entidad – Ciudadanos.

#### ORIENTACIONES

- a) Las áreas de la entidad encargada de la operación de los planes, programas y/o proyectos institucionales propiciarán el involucramiento de sectores de la sociedad civil en el diseño de sus acciones, a través de canales habilitados por la institución.
- b) La Dirección de Comunicación, dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación apoyará técnicamente el despliegue de acciones comunicativas que faciliten y propicien la participación de la ciudadanía en la retroalimentación de la planificación institucional, a partir de la rendición de cuentas.
- c) Todos los aportes de los ciudadanos que sean incluidos en los procesos de planificación institucional serán comunicados a los interesados, con el fin de generar mayores niveles de confianza y transparencia hacia la gestión de la institución y mayores niveles de involucramiento de los actores sociales.
- d) Periódicamente, la institución realizará acciones que apunten a lograr mayores índices de participación e involucramiento de la sociedad en la gestión institucional, tales como consultas departamentales, convenios de trabajo conjunto y colaboración con organizaciones de la sociedad civil, entre otras.

### 2.3.3. Lineamiento: SERVIDORES PÚBLICOS

En el relacionamiento con sus servidores públicos, la entidad privilegiará la aplicación de criterios de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia, y asegurará la adecuada circulación de información como insumo necesario para una buena gestión.

#### ORIENTACIONES

- a) La Dirección General de Gestión y Desarrollo de las Personas, conjuntamente con la Dirección de Comunicación, dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, darán amplia difusión a los requisitos establecidos por la entidad para la selección, formación, capacitación y promoción de los servidores públicos.
- b) El establecimiento de requisitos para la selección, formación, capacitación y promoción de los servidores públicos de la entidad será responsabilidad de la Dirección General de Gestión y Desarrollo de las Personas.
- c) La Dirección de Comunicación dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, proporcionará el apoyo técnico y el asesoramiento necesarios para la difusión de dichos criterios y de información referente a los objetivos, criterios y efectos derivados de los procesos de evaluación del desempeño, en forma oportuna y masiva.





- d) El programa de Alineamiento Estratégico brindará a todos los servidores públicos de la entidad los elementos necesarios e información suficiente para lograr la construcción de sentido de pertenencia, visión compartida y compromiso con la misión de la entidad.
- e) El Comité de Ética y Buen Gobierno se encargará de impulsar desarrollo de acciones de carácter pedagógico y comunicacional para la difusión, sensibilización e incorporación de los principios y valores éticos de la entidad en las prácticas institucionales de todos los servidores públicos de la entidad.

#### 2.3.4. Lineamiento: OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

La entidad promoverá la coordinación de acciones y cooperación con otras instituciones públicas, a fin de incrementar el relacionamiento continuo e integralidad de los servicios estatales, y a la vez se propiciará la ejecución de acciones a facilitar y volver más eficiente el intercambio de información clara, veraz y oportuna para la ejecución de las acciones acordadas.

##### ORIENTACIONES

- a) La Dirección de Comunicación dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, promoverá el relacionamiento continuo y la realización de acciones conjuntas con áreas de comunicación de otras instituciones públicas, a fin de propiciar el intercambio de experiencias e informaciones.
- b) La Dirección General de Gabinete conjuntamente con la Dirección de Comunicación dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, y la Secretaría General de la institución promoverán el adecuado flujo de información estratégica y sobre la gestión para la ejecución de acciones acordadas con otras instituciones públicas, en el marco de la cooperación interinstitucional.
- c) La sistematización de las buenas prácticas de la Gobernación del Departamento Central, estará orientada al aprendizaje organizacional y su socialización con otras entidades públicas buscará contribuir a la modernización del Estado.

#### 2.3.5. Lineamiento: ÓRGANOS DE CONTROL

La entidad promoverá entre sus servidores públicos el respeto a los bienes públicos y su exclusiva utilización para los fines de la institución como parte de los principios éticos que guían su acción y asumirá las consecuencias de sus acciones y omisiones, asegurando la aplicación oportuna de las recomendaciones que puedan hacerse a su gestión.

##### ORIENTACIONES

- a) La entidad proporcionará a los Órganos de Control toda la información requerida sobre la gestión institucional, en forma oportuna, completa y veraz.
- b) Las recomendaciones efectuadas por los Órganos de Control serán socializadas ampliamente y aplicadas con oportunidad y diligencia, a fin de contribuir al mejoramiento continuo de la gestión de la institución.





### **2.3.6. Lineamiento: GREMIOS ECONÓMICOS**

La institución propiciará e impulsará la creación de espacios de discusión y concertación orientados a lograr mayores niveles de cooperación e involucramiento de los gremios económicos en la planificación y ejecución de las acciones educativas y productivas que pueden ser de interés para ambos sectores.

#### **ORIENTACIONES**

- a) La institución buscará lograr la colaboración y participación de los gremios económicos en alianzas estratégicas basadas en la transparencia y la corresponsabilidad, a fin de que las acciones encaminadas al desarrollo departamental incrementen su calidad e impacto social. Para ellos la institución propiciará la apertura de espacios permanentes de interlocución y participación de los gremios económicos tanto en la planificación como en la ejecución de actividades de la Gobernación del Departamento Central.

### **2.3.7. Lineamiento: GREMIOS**

La institución impulsará la creación de espacios de diálogo con los gremios a fin de generar vínculos tendientes a mejorar la interlocución e involucramiento de estos en la gestión institucional orientada al desarrollo sostenible del departamento.

#### **ORIENTACIONES**

- b) La Alta Directiva de la institución con el apoyo de la Dirección General de Planificación impulsarán el establecimiento de espacios permanentes de diálogo – rondas de consulta trimestrales, semestrales y anuales, mesas de trabajo periódicas y un cronograma de reuniones elaborado conjuntamente y de antemano- que propicien la participación y colaboración de las organizaciones vinculadas al desarrollo comunitario para la definición de acciones del Plan de Desarrollo Departamental, así como en la formulación y ajuste de planes y programas enfocados al desarrollo.
- c) La Dirección General de Gabinete y Secretaria General suministrarán en forma veraz y oportuna la información solicitada por los gremios que haga referencia a la gestión institucional.
- d) Las áreas administrativas de la entidad pondrán a disposición de los gremios, de manera sistemática, la información referente a los procesos administrativos y financieros de la institución, considerando y respetando los criterios de confidencialidad, a fin de aumentar los niveles de transparencia y confianza hacia la gestión institucional.

### **3. Rendición de Cuentas**

La Rendición de Cuentas, entendida como instrumento fundamental de la transparencia con el ciudadano y el propio servidor público, se sustenta en información clara, oportuna, veraz y suficiente sobre los procesos y resultados de la institución. La Gobernación del Departamento Central desarrollará un programa de rendición de cuentas interna y externa que contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales, promueva el control ciudadano y garantice la transparencia y eficiencia en la utilización de los bienes públicos.





### 3.1. Política de Adecuación Institucional para la Rendición de Cuentas:

Se conformará un Comité Técnico representativo de todas las áreas, que será responsable del informe de Rendición de Cuentas.

#### 3.1.1. Lineamiento: CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se conformará un Comité Técnico representativo de todas las áreas, que será responsable del acopio, estructuración, análisis, interpretación y tratamiento de la información, para elaborar el informe de Rendición de Cuentas que será presentado a la ciudadanía. También se encargará de la capacitación a la ciudadanía y a los servidores públicos.

#### ORIENTACIONES

- El/la responsable de la Dirección General de Planificación en el mes de enero de cada año propondrá al gabinete la conformación de un Comité Técnico de Rendición de Cuentas que se encargará de analizar e interpretar la información y de elaborar el Informe de Rendición de Cuentas para ser presentado en Audiencia Pública a la sociedad. El Comité estará liderado por el Gobernador.
- El/la responsable de la Dirección General de Planificación incluirá en la propuesta de Resolución un grupo representativo de todas las áreas y liderará la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas.
- Se incluirá en la propuesta las funciones del Comité, la fecha tope de conclusión de la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas y el mes de realización de la Audiencia Pública para poner a conocimiento de la ciudadanía los resultados de su gestión.
- El Gobernador verificará y aprobará la Resolución de conformación del Comité Técnico de Rendición de Cuentas.
- La Secretaría General será responsable del archivo original y remitirá copia de la Resolución a los involucrados.

### 3.2. Política de Estructuración de la Información

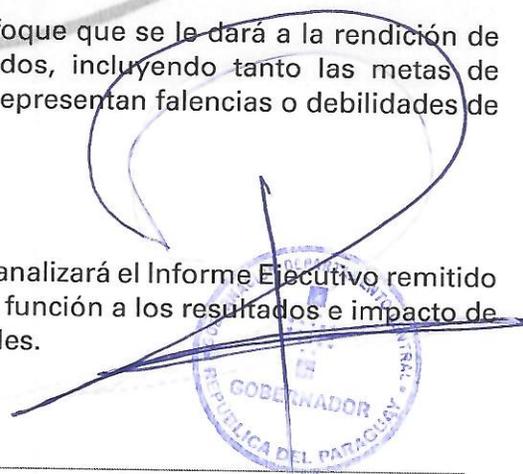
La información sobre la gestión será consolidada, estructurada, profundizada y documentada de manera suficiente para facilitar la toma de decisiones de la Alta Directiva respecto al enfoque que se le dará a la rendición de cuentas.

#### 3.2.1. Lineamiento: LECTURA Y ENFOQUE POLÍTICO DE LA INFORMACIÓN

El Gobernador liderará el trabajo, decidir el enfoque que se le dará a la rendición de cuentas, seleccionando los temas a ser tratados, incluyendo tanto las metas de cumplimiento satisfactorio como aquellas que representan falencias o debilidades de la gestión institucional.

#### ORIENTACIONES

- El Comité Técnico de Rendición de Cuentas, analizará el Informe Ejecutivo remitido por la Dirección General de Planificación, en función a los resultados e impacto de la gestión, y centrándose en las metas sociales.





- b) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas decidirá, tras el análisis realizado, el enfoque que se le dará a la rendición de cuentas, de acuerdo a la coyuntura y a las necesidades de información que tiene la sociedad.
- c) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas seleccionará los temas a ser tratados en las sesiones de rendición de cuentas de acuerdo al enfoque decidido.

### 3.2.2. Lineamiento: OBTENCIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información sobre los resultados de la gestión será aportada por los sistemas de información de la entidad y por el sistema de gestión y organización de la información pública, la cual será consolidada para su posterior utilización en la Rendición de Cuentas y al propio servidor público de la entidad.

#### ORIENTACIONES

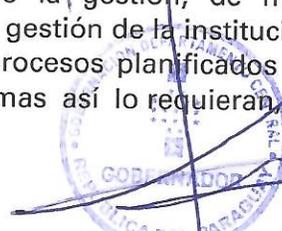
- a) Mensualmente, cada área e instancia ejecutora de programas de la entidad elaborará un documento consolidado parcial a través del cual rendirá cuentas de sus metas y objetivos, a modo de informe de gestión.
- b) La Dirección General de Planificación tendrá a su cargo la recepción y recopilación de todos los informes de gestión de las áreas de la entidad, así como el contraste de los mismos con la planificación institucional, a fin de producir un informe ejecutivo de gestión de la entidad, el cual servirá de insumo básico para la Rendición de Cuentas.
- c) Los informes de gestión de las áreas e instancias ejecutoras de programas serán remitidos a la Dirección General de Planificación dentro de los primeros cinco días siguientes al cierre del mes que se informa.
- d) La Dirección General de Planificación elaborará el informe consolidado de gestión de la entidad en un plazo no mayor a 30 días antes de la fecha asignada para la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas.

### 3.2.3. Lineamiento: SEGUIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Partiendo de la información consolidada en el informe de gestión de la institución, se profundizarán y documentarán los temas para la rendición de cuentas a fin de contar con información completa y suficiente para la realización del proceso.

#### ORIENTACIONES

- a) La Dirección General de Planificación identificará los temas que, a pesar de no estar incluidos en la planificación anual de la entidad, pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos y las metas institucionales.
- b) Cada tema se documentará de la manera más clara y suficiente posible ~~a fin de~~ asegurar la pertinencia de la información a ser dada a conocer en los eventos de rendición de cuentas.
- c) Los temas imprevistos o no incluidos en la planificación institucional serán consolidados juntamente con la información sobre la gestión, de manera semestral y serán introducidas al informe ejecutivo de gestión de la institución.
- d) Las informaciones sobre la gestión referente a los procesos planificados serán profundizadas y documentadas siempre que los temas así lo requieran, serán





incluidos como anexos a los mismos en el informe de gestión ejecutivo de la institución.

- e) El proceso de documentación y profundización de la información, cuyo resultado es el informe ejecutivo de gestión de la entidad, no se extenderá por más de 15 días posteriores a la elaboración del informe consolidado.

### 3.2.4. Lineamiento: REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL COMITÉ TÉCNICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La información consolidada y documentada será enviada al Comité Técnico de Rendición de Cuentas de la entidad a fin de que la misma cuenta con todos los datos para decidir el enfoque político que se le dará a la rendición de cuentas.

#### ORIENTACIONES

- a) 30 días antes de la fecha marcada para la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, la Dirección General de Planificación contará con un informe Ejecutivo de Gestión de la institución que incluirá toda la información consolidada y documentada disponible referente a la gestión institucional.
- b) 30 días antes de la fecha marcada para la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, la Dirección General de Planificación contará con un documento redactado en lenguaje simple y coloquial sobre los datos consignados en el informe ejecutivo, y que servirá para la realización de los materiales comunicacionales de apoyo a los eventos de rendición de cuentas.
- c) Ambos documentos se enviarán a la Dirección General de Gabinete y al Gobernador, y el Gabinete a su vez remitirá el segundo documento mencionado a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación inicie la producción de los materiales de apoyo.

### 3.3. Política de Análisis e Interpretación de la información

La lectura e interpretación de la información sobre la gestión de la entidad es el primer paso de carácter político para definir el enfoque que se le dará a la rendición de cuentas. Está liderado por el directivo de mayor nivel jerárquico y apoyado por el Comité Técnico de Rendición de Cuentas y se enfoca en las metas sociales, su cumplimiento e impacto.

#### 3.3.1. Lineamiento: PLANIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS TEMAS

La información se organizará en función a los objetivos y a las metas institucionales de acuerdo a los temas y al enfoque seleccionado por la alta directiva, para facilitar la comprensión de lo tratado en las sesiones de rendición de cuentas.

#### ORIENTACIONES

- a) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas de la institución priorizará los temas a ser tratados de acuerdo a la importancia que se les confiera y teniendo en cuenta la coyuntura y el cumplimiento e impacto de las metas sociales de la institución.
- b) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas de la institución elaborará un plan en el cual se describirá el orden en que se desarrollarán los temas en las sesiones de rendición de cuentas, así como los responsables de hacerlo.





- c) El documento resultante de las sesiones de trabajo del Comité Técnico de Rendición de Cuentas será enviado a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación para que a través de la Dirección de Comunicación inicien la producción de los materiales necesarios para la audiencia pública de rendición de cuentas.

### **3.4. Política de Realización de los Eventos de Rendición de Cuentas**

Los eventos de Rendición de Cuentas se realizarán una vez al año en sesiones dirigidas a públicos específicos, y buscarán fomentar la participación y el involucramiento de los servidores públicos y la sociedad en el quehacer institucional, generar confianza y transparentar la gestión de la institución.

#### **3.4.1. Lineamiento: PRODUCCIÓN DE MATERIALES COMUNICACIONALES**

La Dirección de Comunicación producirá los materiales comunicacionales que servirán de apoyo a los contenidos a desarrollarse en las sesiones de rendición de cuentas.

#### **ORIENTACIONES**

- a) La Dirección de Comunicación producirá el documento que resume la información a ser socializada en la rendición de cuentas. El informe será elaborado en un lenguaje acorde al público convocado y a los voceros de la institución, y será presentado a más tardar 10 días antes de fecha fijada para la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía.
- b) La Dirección de Comunicación elaborará los materiales y piezas comunicacionales a ser utilizado en los eventos de rendición de cuentas a la ciudadanía (presentaciones, videos, boletines, folletos, gacetillas, trípticos, dípticos, etc.) a partir de insumos como el documento anexo al Informe Ejecutivo de la Dirección General de Planificación y la planificación, priorización y organización de los temas realizados por la alta directiva.

#### **3.4.2. Lineamiento: RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA**

La Gobernación del Departamento Central realizará una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía con lo que se buscará propiciar la participación y el involucramiento de la sociedad en la planeación y gestión institucional, con el fin de generar confianza, legitimar los procesos institucionales ante los actores sociales y lograr su apoyo a favor del desarrollo sostenible.

#### **ORIENTACIONES**

- a) La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se realizará una vez al año, en una sesión para la cual la Dirección General de Gabinete convocará a representantes de organizaciones de la sociedad civil, grupos de interés identificados con el quehacer de la institución y formadores de opinión pública.
- b) La información acerca de la Rendición de Cuentas estará disponible en los medios electrónicos de la institución, a fin de que el ciudadano común también pueda





acceder libremente a ella, asistir en su propia representación y participar de las Audiencias Públicas.

### 3.4.3. Lineamiento: DISEÑO Y ELABORACIÓN DEL REGLAMENTO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se diseñará y elaborará el Reglamento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, que normará las acciones en el evento y se convertirá en herramienta fundamental para el adecuado desarrollo de la misma.

#### ORIENTACIONES

- El Comité Técnico de Rendición de Cuentas, diseñará y elaborará el Reglamento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- Se considerarán en el Reglamento las normativas y reglas básicas para el desarrollo de la sesión.
- El Comité Técnico de Rendición de Cuentas remitirá el Reglamento al Gobernador para su aprobación.
- El encargado del proceso de Rendición de Cuentas, solicitará la impresión y designará un responsable para la recepción y guarda del reglamento impreso, hasta que corresponda la entrega en Audiencia Pública.

### 3.4.4. Lineamiento: CAPACITACIÓN DE LOS INTERLOCUTORES DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se lanzarán campañas de capacitación a los servidores públicos ya la ciudadanía para prepararlos sobre los alcances de la Rendición de Cuentas.

#### ORIENTACIONES

- El Comité Técnico de Rendición de Cuentas realizará el diseño pedagógico del Módulo de Capacitación que contemplará: La Filosofía de Enfoque de Rendición de Cuentas, La Metodología de Rendición de Cuentas y el Reglamento de las Audiencias Públicas.
- La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación a través de la Dirección de Comunicación para que sea atractivo y esté presentado en un lenguaje comunicativo accesible para que sea comprendido fácilmente por el ciudadano y el servidor público.
- El comité Técnico de Rendición de Cuentas, área de Capacitación, se encargará de capacitar sobre los alcances de la Rendición de Cuentas, a los Directivos, servidores públicos y a los actores sociales que participarán de la Audiencia Pública.
- El Comité Técnico de Rendición de Cuentas podrá acudir a espacios radiales y televisivos con objetivo social, para promocionar el evento.

### 3.4.5. Lineamiento: ORGANIZACIÓN LOGÍSTICA DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se realizará la organización logística de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, que será responsabilidad del Comité Técnico de Rendición de Cuentas.





#### ORIENTACIONES

- a) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas, será responsable de la organización logística de la Audiencia Pública: determinará el lugar dónde se realizarán las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas, establecerán las Audiencias Públicas de Rendición de cuentas, establecerán la fecha y el tiempo de duración.
- b) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas deberá rever el número de personas que asistirá a la Audiencia Pública.
- c) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas deberá establecer las necesidades de suministros (refrigerio, teléfono, computador, pantalla, video, grabadora, papelería, etc.) para el adecuado desarrollo de la Audiencia.

#### 3.4.6. Lineamiento: INVITACIÓN A ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

Se invitará a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a las Organizaciones de la Sociedad Civil.

#### ORIENTACIONES

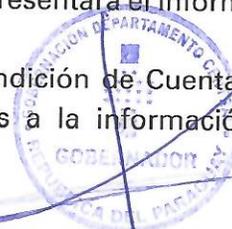
- a) La Dirección General de Gabinete invitará a una cantidad representativa de organizaciones de la sociedad civil, registradas en la base de datos.
- b) La Dirección General de Gabinete redactará y remitirá una nota invitación y acompañará una copia impresa o en medio magnético del informe de rendición de cuentas, el Reglamento de la Audiencia Pública y el Formato para la inscripción de propuestas.

#### 3.4.7. Lineamiento: REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Se realizará la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en lugar y hora señalados y según lo establece el Reglamento de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas.

#### ORIENTACIONES

- a) Un servidor público designado por la Dirección de Comunicación, dependiente de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, distribuirá a los participantes de la Audiencia Pública, copias del Informe de Rendición de Cuentas de publicación anual, Reglamento de Audiencia Pública, juntamente con un formato para sistematizar su participación, agrupar las intervenciones y dar un orden a las explicaciones.
- b) El Comité Técnico de Rendición de Cuentas designará un moderador, para administrar los tiempos y coordinar las intervenciones.
- c) El Gobernador realizará la apertura de la Audiencia Pública y presentará el Informe de Rendición de Cuentas.
- d) Los ciudadanos participantes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, podrán presentar sugerencias, observaciones u objeciones a la información





incluida en el Informe de Rendición de Cuentas, en el mismo acto por Correo Electrónico o por medio del buzón de quejas y sugerencias habilitadas en la sede del evento para ese fin.

- e) Un Servidor público designado por la Dirección de Comunicación, dependiente la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, recogerá durante la realización de la audiencia, los formatos de participación completados con las propuestas y los entregará al Comité Técnico de Rendición de Cuentas, para que se organice según temas y pueda la institución darles un orden a las explicaciones.
- f) El Gobernador podrá responder en el mismo acto y/o a través de la página Web a las inquietudes ciudadanas que le fueron planteadas.
- g) El líder de Rendición de Cuentas presentará las conclusiones de la Audiencia Pública y dará por terminado el acto.
- h) La Rendición de cuentas podrá también ser difundida por los medios masivos de comunicación, así como a través de otros estatales, pero en todos los casos estará orientada a la participación directa de organizaciones sociales y ciudadanas.

#### **3.4.8. Lineamiento: RETROALIMENTACIÓN A LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL A PARTIR DE LOS RESULTADOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS**

La Rendición de Cuentas servirá como insumo para los procesos de planificación y mejoramiento de la gestión institucional, promoviendo la transparencia a través de la creación de vínculos con el servidor público y la sociedad.

#### **ORIENTACIONES**

- a) Las respuestas del público interno y externo hacia la Rendición de Cuentas, luego de su sistematización, serán incluidas como insumos básicos para la planeación institucional, retroalimentándola con los aportes de la ciudadanía y de los servidores públicos de la entidad, a fin de orientar las acciones y los procesos hacia las necesidades por ellos expresadas, y como guía para las siguientes Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas.
- b) Todo el proceso de Rendición de Cuentas será debidamente documentado, de modo a garantizar el registro de todos los comentarios y aportes del público al cual fue presentado. La Dirección General de Gabinete documentará las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas y sistematizará la documentación que resulte del mismo.
- c) El documento resultante y sistematizado de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas será distribuido a cada dependencia de la entidad, y de igual manera, a cada institución u organización participante.
- d) La administración de los medios electrónicos de la entidad habilitará un espacio a través del cual la sociedad podrá retroalimentar los eventos de rendición de cuentas, por medio de encuestas, formularios con cuestionarios con opciones múltiples y buzones electrónicos para la recepción de comentarios y sugerencias.





Asimismo, el Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias habilitará sus canales de retroalimentación para recibir las respuestas del servidor público y de la sociedad a la rendición de cuentas. Este periodo de retroalimentación no podrá superar los 60 días consecutivos.

- e) La Dirección General de Gabinete remitirá a la Dirección General de Planificación las sistematizaciones resultantes de los eventos de rendición de cuentas y la información recabada y sistematizada durante el período de retroalimentación de la ciudadanía a la rendición de cuentas.
- f) La Dirección General de Planificación estudiará, conjuntamente con las áreas involucradas, la posibilidad de incorporar en la planificación institucional las inquietudes, opiniones y los puntos de vista de la ciudadanía, previo análisis de su
- g) factibilidad de ejecución.
- h) La Dirección General de Planificación elaborará los informes necesarios que servirán de insumo a la Dirección de Comunicación, dependiente la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, para comunicar a los servidores públicos y a la sociedad acerca de sus aportes incluidos en la planeación institucional, a fin de que pueda dimensionarse los alcances de la participación ciudadana en las acciones y en los procesos de la entidad.

