
 <p>CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA TEL. 570.030.951 - 2</p>	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-DE-PEC-058</b>
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>	<b>Fecha: 28/02/2018</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Página 1 de 11</b>

# **Plan Estratégico de Comunicaciones – PEC**


**Corporación de Cultura y Turismo de Armenia**

**2019**


	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> M-DE-PEC-058
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2018
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 2 de 11

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. Antecedentes</b> .....	4
<b>2. Públicos</b> .....	4
<b>3. Objetivos</b> .....	4
3.1. Objetivo general: Generar espacios de encuentro propositivos con los públicos de la Corporación, que posibiliten informar sobre el quehacer, acciones y resultados de la entidad. ....	4
3.2. Objetivos específicos: .....	4
3.2.1 Identificar los públicos de la Corporación .....	4
3.2.2. Definir medios y mensajes, específicos para los públicos .....	4
3.2.3. Diseñar manuales de comunicación para los procesos vinculados en el PEC. ....	4
3.2.4. Construir un cronograma de acciones comunicacionales para cada vigencia. ....	4
<b>4. Intención Comunicativa:</b> Fortalecer las relaciones con los públicos de la Corporación, reforzando el conocimiento que tienen sobre la entidad y procurando el consenso positivo frente a su gestión. ....	4
<b>5. Características del proceso comunicacional de la Corporación:</b> .....	4
<b>6. Dimensión estratégica del proceso de comunicacional de la Corporación</b> .....	4
<b>7. Comunicación Interna:</b> .....	5
<b>7.1. Públicos:</b> .....	5
<b>7.2. Fuentes de información:</b> .....	5
<b>7.3. Mensajes / Información a divulgar</b> .....	5
<b>7.4. Proceso de comunicación interna</b> .....	6
7.4.1. Contratación .....	6
7.4.2. Talento Humano.....	6
7.4.3. Reuniones y comités .....	6

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> M-DE-PEC-058
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2018
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 3 de 11

7.4.4.	Direccionamiento estratégico.....	6
7.4.5.	Correspondencia.....	6
7.4.6.	Teléfono.....	6
7.4.7.	Correo electrónico.....	6
7.4.8.	Atención al público.....	6
7.4.9.	Informe de avance de resultados .....	6
8.	Comunicación Externa:.....	7
8.1.	<b>Públicos</b> .....	7
8.2.	<b>Fuentes de información</b> .....	7
8.3.	<b>Mensajes / Información a divulgar</b> .....	8
8.4.	<b>Proceso de comunicación externa</b> .....	8
9.	<b>Plan de medios</b> .....	8
9.1.	<b>Medios orales</b> .....	9
9.2.	<b>Medios escritos</b> .....	9
9.3.	<b>Medios electrónicos</b> .....	9
10.	<b>Anexos</b> .....	9
10.1.	<b>Manuales</b> .....	9
10.2.	<b>Plan de trabajo</b> .....	10

 <p>CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA TEL. 570.030.9517 - 2</p>	<b>MANUAL</b> <b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>	<b>Código:</b> M-DE-PEC-058
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2018
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 4 de 11

## 1. Antecedentes

**Anotación importante:** Se toma como base el trabajo realizado en el año 2012. Desde ese momento se construyó el Plan Estratégico de Comunicaciones, el cual se ha adaptado a las necesidades comunicacionales de la entidad.

## 2. Públicos

Internos: Profesionales de planta y profesionales contratistas

Mixtos: Alcaldía, entes descentralizados, pares.

Externos<sup>1</sup>: Gestores Culturales, periodistas, comunidad.

## 3. Objetivos

3.1. Objetivo general: Generar espacios<sup>ii</sup> de encuentro propositivos con los públicos de la Corporación, que posibiliten informar sobre el quehacer, acciones y resultados de la entidad.

3.2. Objetivos específicos:

3.2.1 Identificar los públicos de la Corporación

3.2.2. Definir medios y mensajes, específicos para los públicos

3.2.3. Diseñar manuales de comunicación para los procesos vinculados en el PEC.

3.2.4. Construir un cronograma de acciones comunicacionales para cada vigencia.


4. **Intención Comunicativa:** Fortalecer las relaciones con los públicos de la Corporación, reforzando el conocimiento que tienen sobre la entidad y procurando el consenso positivo frente a su gestión.

## 5. Características del proceso comunicacional de la Corporación:

- Oportunidad: Tiempo y contexto adecuado para la divulgación y retroalimentación del mensaje.
- Claridad: Transmisión adecuada del mensaje para cada uno de los públicos, garantizando la comprensión del mismo.
- Veracidad: Información real y sustentable.
- Respeto: El destinatario final es el ciudadano que a través de sus impuestos y acorde a los lineamientos de la democracia, tiene el derecho a estar informado de una forma oportuna, clara y veraz; transmitida siempre en términos dignos que den valor al ser humano.

## 6. Dimensión estratégica del proceso comunicacional de la Corporación

- **Comunicación organizacional:** El público interno y mixto de la Corporación, debe estar informado en su totalidad de planes, programas, estrategias, objetivos y resultados, de la entidad, generando así un conocimiento

 <p>CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA TEL. 970.000.7517 - 2</p>	<b>MANUAL</b> <b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>	<b>Código:</b> M-DE-PEC-058
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2018
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 5 de 11

propositivo, que propenderá en el fortalecimiento de la identidad de los mismos hacia la Corporación, además de contribuir a mejorar la productividad y la eficiencia y eficacia en los procesos de la misma.

- **Comunicación informativa:** Los públicos externos de la Corporación deben contar con un canal de comunicación en doble vía, donde además de conocer información de interés para el fortalecimiento de los respectivos sectores, se requiere una retroalimentación que contribuya a mejorar las acciones de la Corporación en pro de sus públicos.
- **Medios de comunicación:** La Corporación cuenta con canales y mensajes específicos para cada uno de sus públicos, que cumplen con las características del proceso comunicacional de la entidad y a la vez, fortalecen las relaciones entre las partes.

## 7. Comunicación Interna:

El público interno de la Corporación, debe estar informado en su totalidad de planes, programas, estrategias, objetivos y resultados, de la entidad, generando así un conocimiento propositivo, que propenderá en el fortalecimiento de la identidad de los mismos hacia la Corporación, además de contribuir a mejorar la productividad y la eficiencia y eficacia en los procesos de la misma.

### 7.1. Públicos:


- Servidores públicos
- Funcionarios públicos

### 7.2. Fuentes de información:

- Manuales
- Informes
- Resoluciones
- Correo electrónico
- Bases de datos
- Solicitudes
- Boletín El Cultural
- El Corporativo
- Reuniones y Comités

### 7.3. Mensajes / Información a divulgar

- Contratación
- Plan de Desarrollo
- Plan de Trabajo
- Proyectos
- Talento Humano
- Calidad MECI
- Direccionamiento estratégico

 <p>CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA TEL. 570.030.7517 - 2</p>	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> M-DE-PEC-058
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2018
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Versión:</b> 01
		<b>Página 6 de 11</b>

#### 7.4. Proceso de comunicación interna

Las fuentes de información internas de la Corporación de Cultura y Turismo de Armenia son: Manual de calidad, manuales, instructivos, procedimientos, matrices, formatos, actas, actos administrativos (resoluciones), tablas de retención documental, informes de gestión, planes, programas y proyectos. Las cuales estarán disponibles con las herramientas Google Drive y la red interna, permitiendo ser consultadas de manera oportuna por cualquier funcionario de la corporación.

##### 7.4.1. Contratación

- Acompañar el proceso de contratación de la Corporación, desde la publicación en página web, invitación, hasta la firma de documentos y publicación.
- Capacitación en elaboración de informes, promoción de avances, resultados y de la imagen de la Corporación, a los contratistas.

##### 7.4.2. Talento Humano

- Acompañar el proceso de citación y adecuación del salón para cada una de las actividades programadas, apoyo en el diseño de la presentación y divulgación de resultados.
- Diseño y realización de campañas de Talento Humano, acorde a la programación del área.
- Inducción Realizar todo el proceso de citación, adecuación del salón, apoyo en el diseño de la presentación y divulgación de resultados.

##### 7.4.3. Reuniones y comités

- Resoluciones o actos administrativos de reuniones y comités
- Acompañar el proceso de citación y adecuación del salón para cada una de las actividades programadas, apoyo en el diseño de la presentación y divulgación de resultados.

##### 7.4.4. Direccionamiento estratégico

- Elaboración y difusión de mensajes de la Dirección para el personal de la Corporación.

##### 7.4.5. Correspondencia

- Acorde a MECI (en la inducción este punto debe ser explicado a cada persona que llega).

##### 7.4.6. Teléfono

- En la capacitación, debe incluirse la difusión de las extensiones, el saludo, la despedida, la optimización del recurso.


##### 7.4.7. Correo electrónico

- Manual de comunicación virtual

##### 7.4.8. Atención al público

- En la capacitación, debe incluirse la atención al público: control de citas, temas a tratar, atención respetuosa al usuario, entre otros.

##### 7.4.9. Informe de avance de resultados

 <p>CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA TEL. 570.080.9517 - 2</p>	<b>MANUAL</b> <b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>	<b>Código:</b> M-DE-PEC-058
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2018
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 7 de 11

- Informe trimestral de resultados. A través de correo electrónico.
- Informe anual de resultados. A través de reunión con el personal y correo electrónico.

7.4.10. Tablas de retención documental: La entidad cuenta con TRD en las cuales se identifican las series y subseries de cada uno de los procesos de la entidad, actualizadas en el año 2012.

### **Anotación:**

La divulgación de resultados de cada área se realizara con respecto al cronograma establecido que se tenga y se hará en la página web y no en Drive ya que no se posee un servidor propio ni capacidad de almacenamiento.

## **8. Comunicación Externa:**


Los públicos externos de la Corporación deben contar con un canal de comunicación en doble vía, donde además de conocer información de interés para el fortalecimiento de los respectivos sectores, se requiere una retroalimentación que contribuya a mejorar las acciones de la Corporación en pro de sus públicos.

### **8.1. Públicos**

- Medios de comunicación
- Sector Público
- Gestores Culturales
- Contratistas
- Comunidad

### **8.2. Fuentes de información**

- Página web ([www.armeniaculturayturismo.gov.co](http://www.armeniaculturayturismo.gov.co))
- Redes sociales  
**Twitter:** @CORPOCULTURISMO,  
**Facebook:** Corporación de Cultura y Turismo de Armenia,
- Boletín de prensa
- Boletín El Cultural
- Rendición de cuentas con la Alcaldía de Armenia
- Buzón de sugerencias
- Correo electrónico
- PQRS
- Solicitudes
- Chat institucional
- Encuestas de satisfacción

 <p>CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA TEL. 570.030.7517 - 2</p>	<b>MANUAL</b> <b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>	<b>Código:</b> M-DE-PEC-058
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2018
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 8 de 11

### 8.3. Mensajes / Información a divulgar

- Contratación
- Plan de Trabajo
- Proyectos
- Calidad MECI
- Gobierno en línea


### 8.4. Proceso de comunicación externa

- 8.4.1. Definir con el Comité Directivo la información a divulgar y a los públicos de interés. Definir el medio y tener en cuenta las características del proceso de comunicación de la Corporación.
- 8.4.2. Elaboración y envío de boletín de prensa para medios de comunicación.
- 8.4.3. Actualización de base de datos de medios de comunicación, gestores culturales, empresarios de turismo, sector público, comunidad.
- 8.4.4. Llamada telefónica o chat por whatsapp a los medios de comunicación para reforzar el boletín enviado o para citaciones a eventos y ruedas de prensa.
- 8.4.5. Elaboración y envío de boletín El Cultural.
- 8.4.6. Contratación
  - Acompañar el proceso de contratación de la Corporación, desde la publicación en página web, invitación, hasta la firma de documentos y publicación.
  - Capacitación en elaboración de informes, promoción de avances, resultados y de la imagen de la Corporación, a los contratistas.
- 8.4.7. Rendición de cuentas:
  - Acompañar el proceso de elaboración del informe
  - Diseño y envío de boletín de prensa
  - Publicación en medios virtuales
- 8.4.8. Presentaciones de la Corporación
  - Acompañar el proceso de elaboración de presentaciones de la Corporación, para preservar la imagen institucional y la veracidad de la información.

## 9. Plan de medios

La Corporación de Cultura y Turismo de Armenia, ha definido una serie de medios de comunicación para sus públicos. A continuación se describen cuales son y sus principales características. Cabe resaltar, que al ser una entidad regida por las normas de MECI, la mayoría de los medios responden a los requerimientos planteados por el proceso mencionado.



 <p>CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE ARMENIA TEL. 970.000.9517 - 2</p>	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> M-DE-PEC-058
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2018
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 9 de 11

**Anotación:** Para la comunicación de la Corporación frente al tema de eventos externos, actualmente es liderado por el proceso Gestión Cultural y Eventos. Se recomienda estandarizar los procesos e incluirlos en el Plan Estratégico de Comunicaciones. Igualmente sucede con los eventos internos

### 9.1. Medios orales

- Reuniones y Comités

La Corporación de Cultura y Turismo, ha establecido la comunicación oral como una de las principales en su quehacer diario.

#### Medios escritos

- Documentos escritos
- Cartelera
- Buzón de quejas y sugerencias

Acorde a las especificaciones del proceso Calidad MECI se cuenta con Instructivo de Normalización de Documentos identificado con el código I-DD-PDE-009-IND con fecha 15/05/2012. De esta manera, se hace referencia a este instructivo para identificar el uso adecuado de los medios escritos de la Corporación. (Anexo\_ Instructivo de Normalización de Documentos).

En el caso de las Carteleras, se adopta el Manual establecido por el área de Comunicaciones de la Alcaldía de Armenia, ya que busca unificar la información emitida para los públicos externos.

El buzón de quejas y sugerencias es administrado por el área de Atención al Cliente y responde al proceso establecido por Calidad MECI.

### 9.2. Medios electrónicos


- Correo electrónico
- Página web
- Boletines de prensa
- Boletín El Cultural
- Redes Sociales

Se anexa un Protocolo de uso, para optimizar los medios.

## 10. Anexos

### 10.1. Manuales

- Redacción de Boletines
- Formato de boletín de prensa
- Formato boletín El Cultural
- Carteleras

	<b>MANUAL</b>	<b>Código:</b> M-DE-PEC-058
	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b>	<b>Fecha:</b> 28/02/2018
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 10 de 11

- Protocolo de uso de medios electrónicos
- Normalización de documentos
- IN-DA-PGA-058-PAC - ATENCION AL CLIENTE POR DIVERSOS CANALES

**Nota:** La política de comunicaciones conformada por: Matriz de comunicaciones, guía de comunicaciones, proceso de comunicación organizacional, proceso de comunicación y convocatoria; se encuentra en diseño y construcción.

### 10.2. Plan de trabajo

(Anexo\_ Documento Excel \_ Plan de Trabajo)

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Diego Augusto Flórez</b> Comunicador – Contratista Líder Actividad DE	<b>Sandra Cadena Giraldo</b> Técnico en Proyectos Culturales y Turísticos	<b>María Fda. Fernández G</b> Directora Gerente y Líder de Proceso

<sup>i</sup> La información relacionada con el proceso de contratación, responde a la normatividad vigente para el sector público, por tal motivo no se incluye en este procedimiento comunicacional.

<sup>ii</sup> Se entiende como espacios, los medios de comunicación creados para la comunicación con los públicos.



CORPORACIÓN  
DE CULTURA  
Y TURISMO  
DE ARMENIA  
TEL. 970.080.951 - 2

**MANUAL**  
**PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES**  
**DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**Código:** M-DE-PEC-058

**Fecha:** 28/02/2018

**Versión:** 01

**Página** 11 **de** 11

---