

Elaboró: Subdirectora de Comunicaciones y Eventos y Gerente de Planeación	Revisó: Gerente de Promoción y Mercadeo y Subdirector de Comunicación y Eventos	Aprobó: Gerente General
Fecha: 01 de noviembre de 2016	Fecha: 09 de noviembre de 2016	Fecha: 10 de marzo de 2017
Nombre del Proceso: Proceso de Comunicación Institucional		Responsable: Gerente de Promoción y Mercadeo, Subdirectora de Comunicaciones y Eventos

Objetivo: Difundir las políticas, estrategias y acciones de la comunicación interna y externa del FONTUR.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (Ciclo PHVA)	SALIDAS	CLIENTES
EXTERNOS		PLANEAR		EXTERNOS
Gremios, aportantes y entidades del sector turismo. Entidades territoriales	Normatividad aplicable al proceso de Comunicación Institucional Información y productos de comunicación	Formular la estrategia de comunicación interna y externa del Fontur. Planear la logística general de los eventos.	Información institucional soportada en medios electrónicos (página web y correo electrónico). Boletines aportantes y gremios sobre la labor de Fontur Publicaciones institucionales en medios de comunicación	Gremios, aportantes y entidades del sector turismo. Entidades territoriales
		HACER		
		Elaborar los documentos internos (caracterización, procedimientos formatos, fichas técnicas y medición de indicadores, mapa de riesgos) de Fontur. Desarrollar la estrategia de comunicación interna y externa del Fontur. Elaborar boletines de prensa permanentes con la información de las actividades desarrolladas por Fontur y divulgarlas a la opinión pública, por medios como prensa, radio, boletines, televisión e internet. Gestionar el funcionamiento de las páginas web y de las redes sociales del Fontur. Desarrollar los eventos en su contexto logístico general.		
INTERNOS		VERIFICAR		INTERNOS
MinCIT Comité Directivo Procesos del FONTUR	Normatividad aplicable al proceso de Comunicación Institucional Bienes y servicios. Recursos Financieros. Requerimientos de comunicaciones internas y externas.	Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos. Realizar seguimiento y medición de la eficacia, impacto y efectividad de los indicadores de gestión y mapas de riesgo establecidos. Evaluar la efectividad de la estrategia de comunicación interna y externa y la planeación realizada a los eventos del Fontur.	Comunicaciones internas y externas. Informes de gestión	Procesos de FONTUR MinCIT Comité Directivo
DOCUMENTOS DESCRIPTIVOS				
Código	Nombre			
P-ECI-01	Procedimiento para el control de documentos internos			
P-ECI-02	Procedimiento para el control de documentos externos			
P-ECI-03	Procedimiento para el control de registros			
P-ECI-04	Procedimiento para las comunicaciones internas y externas de Fontur			
P-ECI-05	Procedimiento para seguimiento y medición a la satisfacción del cliente			
REGLAMENTACION			RIESGOS Y CONTROLES DEL PROCESO	
• No aplica			Ver mapa de riesgo	
MEDICIÓN				
INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	META	FRECUENCIA	
Indicador de Mejoramiento	Llevar a cabo el mantenimiento de la plataforma estratégica del FONTUR a partir de la planeación, análisis y desarrollo de metodologías que permitan su mejora y seguimiento.	70%	Anual	
Indicador de Cobertura logística eficiente de los eventos desarrollados	Difundir las políticas, estrategias y acciones de la comunicación interna, externa y de los eventos que realice Fontur, garantizando la eficacia en la divulgación de información y realización de eventos.	80%	Semestral	
Indicador de Comunicaciones Internas Publicas	Difundir las políticas, estrategias y acciones de la comunicación interna, externa y de los eventos que realice FONTUR, garantizando la eficacia en la divulgación de información y realización de eventos.	100%	Semestral	
Indicador Nivel de Satisfacción de la Comunicación a nivel interno del Fontur	Difundir las políticas, estrategias y acciones de la comunicación interna, externa y de los eventos que realice Fontur, garantizando la eficacia en la divulgación de información y realización de eventos.	85%	Semestral	