

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN, IMAGEN Y POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL

|   |  |                |  |                          |                                    |
|---|--|----------------|--|--------------------------|------------------------------------|
| <b>MACROPROCESO</b>   | Comunicación Estratégica y Relacionamiento Grupos de Valor | <b>PROCESO</b> | Comunicación, Imagen y Posicionamiento Institucional (externa) | <b>LÍDER DEL PROCESO</b> | Director Oficina de Comunicaciones |
| <b>DOCUMENTO DE REFERENCIA</b>  | M-CPE-001 Manual de Identidad Institucional.               |                |  |                          |                                    |
| <p><b>OBJETIVO:</b> Diseñar, coordinar e implementar planes, lineamientos y estrategias de comunicación, para el posicionamiento de la oferta institucional, la gestión y los resultados del P.A. FONTUR ante la opinión pública y a sus grupos de interés a través de comunicados de prensa, atención a medios de comunicación y difusión en plataformas digitales como la página web y redes sociales oficiales. Lo anterior, alineados con los lineamientos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo como entidad cabeza de sector, así como la normatividad aplicable.</p>   |  |                |  |                          |                                    |
| <p><b>ALCANCE:</b> Incluye la elaboración del plan de comunicaciones externas; la actualización de los lineamientos de comunicación e identidad visual del P.A. FONTUR; la gestión sobre las necesidades en materia de comunicación externa; la ejecución, apoyo y cubrimiento de actividades y eventos donde participe el P.A. FONTUR; el diseño, emisión y difusión de las piezas de comunicación para la publicación en la página web y redes sociales del P.A. FONTUR y/o en medios de comunicación; el monitoreo de medios y noticias; la diagramación, redacción, administración y actualización de los contenidos de la página web y redes sociales del P.A. FONTUR, y la atención a los medios de comunicación.</p> |  |                |  |                          |                                    |

| PROVEEDORES   | ENTRADAS   | ACTIVIDADES (Ciclo PHVA)   | SALIDAS   | CLIENTES   |
|---|--|--|---|--|
| <p><b>EXTERNOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.</li> </ul>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Información de las dependencias del P.A. FONTUR.</li> <li>Manuales, Políticas, circulares, lineamientos provenientes del MinCIT y de P.A. FONTUR para la interacción con los grupos de valor.</li> <li>Requerimientos de comunicaciones externas.</li> <li>Información de gestión.</li> </ol> | <p><b>PLANEAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar un plan de comunicaciones externas</li> <li>Elaborar o actualizar los lineamientos de comunicación e identidad gráfica del P.A. FONTUR.</li> <li>Recibir necesidades en términos de comunicación externa.</li> </ul>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Plan estratégico de comunicaciones externas.</li> <li>Lineamientos de comunicación e identidad gráfica del P.A. FONTUR.</li> <li>Información organizacional soportada en medios electrónicos (página web y correo electrónico).</li> <li>Acompañamiento y diseño sobre necesidades de comunicación externa.</li> <li>Boletines periódicos para los prestadores de servicios turísticos.</li> <li>Transmisiones vía streaming de eventos, lanzamientos y capacitaciones.</li> <li>Publicaciones institucionales en medios de comunicación masivos.</li> </ol> | <p><b>EXTERNOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proponentes y beneficiarios de proyectos.</li> <li>Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.</li> <li>Gremios y operadores del sector turismo.</li> <li>Aportantes de la contribución parafiscal del turismo.</li> <li>Entidades territoriales.</li> <li>Entidades y órganos de control.</li> <li>Ciudadanía en general.</li> </ul> |
| <p><b>INTERNOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instancias de gobernanza corporativa del P.A. FONTUR.</li> <li>Todos los procesos del P.A. FONTUR.</li> </ul> |  | <p><b>HACER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar y apoyar actividades de promoción del P.A. FONTUR y participar en eventos.</li> <li>Diseñar, emitir y difundir las piezas de comunicación para la publicación en la página del P.A. FONTUR, redes sociales y/o medios de comunicación.</li> <li>Diagramación, redacción y administración de los contenidos de la página web del P.A. FONTUR.</li> <li>Actualizar la página del P.A. FONTUR.</li> <li>Realizar seguimiento a la ejecución del plan de comunicaciones externas, garantizando su cumplimiento y alineación con los lineamientos establecidos.</li> <li>Revisar la necesidad de crear un procedimiento formal para la ejecución y seguimiento de las actividades de comunicación externa.</li> </ul> |   |  |
|   |  | <p><b>VERIFICAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar acciones de monitoreo de medios y noticias</li> </ul>  |   |  |
|   |  | <p><b>ACTUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Protocolo de atención a los medios de comunicación</li> </ul>  |   |  |

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN, IMAGEN Y POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL

| PROVEEDORES | ENTRADAS | ACTIVIDADES<br>(Ciclo PHVA) | SALIDAS  | CLIENTES |
|-------------|----------|-----------------------------|--|----------|
|             |          |                             | 8. Comunicados de prensa sobre la gestión del P.A. FONTUR.<br>9. Monitoreo de medios y noticias.<br>10. Contenido de gestión en página web y redes sociales.<br>11. Atención a los medios de comunicación. |          |

| DOCUMENTOS DESCRIPTIVOS |                                    |
|-------------------------|------------------------------------|
| CÓDIGO                  | NOMBRE                             |
| PCPE-001                | Gestión de Comunicaciones Externas |
| PCPE-002                | Administración de contenido web    |

| REGLAMENTACIÓN | RIESGOS DEL PROCESO  |
|----------------|--|
|                | <a href="#">MRCPE-001 Comunicación, Imagen y Posicionamiento Institucional (externa)</a> |

| MEDICIÓN                                  |   |      |            |
|---|---|------|------------|
| INDICADOR                                 | OBJETIVO DEL INDICADOR  | META | FRECUENCIA |
| Plan de comunicaciones externas ejecutado | Comunicar de manera oportuna a los colaboradores del P.A. FONTUR los aspectos relevantes de la gestión realizada. | 95%  | Trimestral |

| CONTROL DE CAMBIOS |         |                               |
|--------------------|---------|-------------------------------|
| FECHA              | VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO        |
| 31/03/2024         | 01      | Primera versión del documento |

| RÓTULOS DE APROBACIÓN                                       |   |   |   |
|---|---|---|---|
| ELABORÓ   | REVISÓ  |   | APROBÓ  |
| Documento validado por correo electrónico no requiere firma | Documento validado por correo electrónico no requiere firma | Documento validado por correo electrónico no requiere firma | Documento validado por correo electrónico no requiere firma |
| <b>María Alejandra Bolaño González</b>                      | <b>Diana Carolina González García</b>                       | <b>Oscar Mauricio Velásquez Rodríguez</b>                   | <b>Luis Alejandro Gómez Hernández</b>                       |
| <b>Profesional Oficina de Planeación</b>                    | <b>Profesional Oficina de Comunicaciones</b>                | <b>Profesional Oficina de Planeación</b>                    | <b>Director Oficina de Comunicaciones</b>                   |