CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN, IMAGEN Y POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL

MACROPROCESO	Comunicación Estratégica y Relacionamiento Grupos de Valor	**PROCESO**	Comunicación, Imagen y Posicionamiento Institucional (externa)	**LÍDER DEL PROCESO**	Director Oficina de Comunicaciones
DOCUMENTO DE REFERENCIA	M-CPE-001 Manual de Identidad Institucional.				

OBJETIVO: 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.

ALCANCE: 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.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (Ciclo PHVA)	SALIDAS	CLIENTES
EXTERNOS • Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.	1. Información de las dependencias del P.A. FONTUR. 2. Manuales, Políticas, circulares, lineamientos provenientes del MinCIT y de P.A. FONTUR para la interacción con los grupos de valor. 3. Requerimientos de comunicaciones externas. 4. Información de gestión.	**PLANEAR** •Elaborar un plan de comunicaciones externas • Elaborar o actualizar los lineamientos de comunicación e identidad gráfica del P.A. FONTUR. • Recibir necesidades en términos de comunicación externa. **HACER** • Ejecutar y apoyar actividades de promoción del P.A. FONTUR y participar en eventos. • 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. • Diagramación, redacción y administración de los contenidos de la página web del P.A. FONTUR. • Actualizar la página del P.A. FONTUR. • Realizar seguimiento a la ejecución del plan de comunicaciones externas, garantizando su cumplimiento y alineación con los lineamientos establecidos. • Revisar la necesidad de crear un procedimiento formal para la ejecución y seguimiento de las actividades de comunicación externa.	1. Plan estratégico de comunicaciones externas. 2. Lineamientos de comunicación e identidad gráfica del P.A. FONTUR. 3. Información organizacional soportada en medios electrónicos (página web y correo electrónico). 4. Acompañamiento y diseño sobre necesidades de comunicación externa. 5. Boletines periódicos para los prestadores de servicios turísticos. 6. Transmisiones vía streaming de eventos, lanzamientos y capacitaciones. 7. Publicaciones institucionales en medios de comunicación masivos.	**EXTERNOS** • Proponentes y beneficiarios de proyectos. • Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. • Gremios y operadores del sector turismo. • Aportantes de la contribución parafiscal del turismo. • Entidades territoriales. • Entidades y órganos de control. • Ciudadanía en general.
INTERNOS • Instancias de gobernanza corporativa del P.A. FONTUR. • Todos los procesos del P.A. FONTUR.		**VERIFICAR** • Realizar acciones de monitoreo de medios y noticias **ACTUAR** • Protocolo de atención a los medios de comunicación		**INTERNOS** • Instancias de gobernanza corporativa del P.A. FONTUR. • Todos los procesos del P.A. FONTUR.

COPIA CONTROLADA PARA CONSULTA GENERAL

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (Ciclo PHVA)	SALIDAS	CLIENTES
			8. Comunicados de prensa sobre la gestión del P.A. FONTUR. 9. Monitoreo de medios y noticias. 10. Contenido de gestión en página web y redes sociales. 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
	MRCPE-001 Comunicación, Imagen y Posicionamiento Institucional (externa)

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
María Alejandra Bolaño González	**Diana Carolina González García**	**Oscar Mauricio Velásquez Rodríguez**	**Luis Alejandro Gómez Hernández**
Profesional Oficina de Planeación	**Profesional Oficina de Comunicaciones**	**Profesional Oficina de Planeación**	**Director Oficina de Comunicaciones**

COPIA CONTROLADA PARA CONSULTA GENERAL