



PROCEDIMIENTO PARA LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS DE FONTUR

Código: PECL04 V: 07
Vigencia: 31 mayo 2018

Elaboró
Gerente de Promoción y Mercadeo
Subdirector(a) de Comunicaciones y
Eventos

Revisó
Gerente de Planeación
Gerente de Promoción y Mercadeo
Subdirector(a) de Comunicaciones y Eventos

Aprobó

Gerente General

Fecha: 17-mayo-2018

Fecha: 23-mayo-2018

Fecha: 31-mayo-2018

| |
|--|
| 1. OBJETIVO |
| Definir las actividades y criterios necesarios para la adecuada ejecución, revisión, aprobación y control de las estrategias de comunicación interna y comunicación externa realizados para Fontur y los eventos que se desarrollen para el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - Vicemisterio de Turismo y Fontur. |
| 2. ALCANCE |
| Este procedimiento aplica al Proceso de Comunicación Institucional de Fontur. |
| 3. RESPONSABLE |
| El personal de Mercadeo y Promoción, Subdirector(a) de comunicaciones y eventos, garantizando la adecuada implementación del presente procedimiento. |
| 4. DEFINICIONES |
| MinCIT: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Fontur: Fondo Nacional de Turismo. Endomarketing: Manejo de comunicaciones internas de una compañía. Free Press: Manejo de prensa sin costo, generando noticias de una compañía hacia los medios de comunicación. Brief: Documento que recopila la información requerida sobre un tema en particular y que alimenta una posterior estrategia, comunicado interno o externo Boletín Virtual: Compendio de información enviada a través del mail al grupo objetivo |
| 4. DEFINICIONES |
| Relaciones Públicas: Acercamiento permanente con los medios de comunicación del país. |
| 5. NORMATIVIDAD |
| • No aplica |

| 6. ACTIVIDADES | | | | | | |
|-----------------------------|--|--|------------|---|----------|--|
| PASO | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | CICLO PHVA | REGISTRO | TIEMPOS | RESPONSABLES |
| Etapa 1 | Elaborar una estrategia de comunicación interna | Se conceptualiza el proceso de comunicación al interior Fontur, identificando los espacios, momentos y medios a intervenir. | P | N/A | 90 horas | Gerente General, Subdirector y Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| ESTRATEGIA DE ENDOMARKETING | | | | | | |
| 1 | Elaborar la encuesta | Se diseña la encuesta que se aplicará a los empleados del Fontur | P | F-ECI-06 Encuesta medición comunicaciones internas | 1 hora | Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 2 | Revisar y aprobar la encuesta | Se revisa y aprueba la encuesta remitida, de requerirse ajustes son solicitados. | H | F-ECI-06 Encuesta medición comunicaciones internas | 2 horas | Subdirección de Comunicaciones y Eventos |
| 2.1 | Realizar ajustes a la encuesta | Sí se requieren ajustes, se atienden hasta su aprobación. | H | F-ECI-06 Encuesta medición comunicaciones internas | ½ hora | Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 3 | Entregar la encuesta | Se entrega la encuesta a todos los empleados Fontur, para su respectiva diligenciamiento. | H | F-ECI-06 Encuesta medición comunicaciones internas | ½ hora | Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 4 | Realizar la tabulación | Se realiza la tabulación de las encuestas diligenciadas por parte del personal Fontur, para conocer y analizar los resultados encontrados | V | N/A | 16 horas | Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 5 | Entregar resultados | Se hace entrega de resultados de la encuesta realizada al personal de Fontur | A | N/A | 2 horas | Subdirección de Comunicaciones y Eventos |
| BOLETINES INTERNOS | | | | | | |
| 6 | Recopilar información | Se retoma la información más importante que se haya dado en el mes para anexarlo a las noticias que deben conocer los funcionarios a través de los boletines virtuales internos | H | N/A | 8 horas | Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 7 | Elaborar el boletín informativo virtual | Con los boletines realizados y la recopilación de las actividades y eventos en los que participa Fontur, se realiza el boletín virtual cada mes, el cual es publicado en la intranet y en la pantalla de recepción para conocimiento de todo el personal de Fontur | H | F-ECI-07 Boletín virtual | 16 horas | Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 8 | Revisar y aprobar el boletín informativo virtual | Se revisa y aprueba el boletín informativo virtual remitido, de requerirse ajustes son solicitados. | H | F-ECI-07 Boletín virtual | 4 horas | Subdirección de Comunicaciones y Eventos |
| 8.1 | Realizar ajustes al boletín informativo virtual | Sí se requieren ajustes, se atienden hasta su aprobación. | H | F-ECI-07 Boletín virtual | 8 horas | Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 9 | Subir el boletín a la intranet y a la pantalla de la recepción | Se publica en la intranet para conocimiento de todo el personal de Fontur y adicional a ello se sube a la pantalla de la recepción, con la información revisada y aprobada | H | F-ECI-07 Boletín virtual | ½ hora | Profesional de Comunicaciones y Eventos |

| PASO | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | CICLO PHVA | REGISTRO | TIEMPOS | RESPONSABLES |
|-----------------------|---|--|------------|----------|------------------------|--|
| MENSAJES INTERNOS | | | | | | |
| 10 | Realizar mensajes | Se realizan mensajes claves de motivación enfocados al personal Fontur. | H | N/A | 3 horas | Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 11 | Revisar los mensajes | Los mensajes claves de motivación son previamente revisados y validados | H | N/A | 1 hora | Subdirección de Comunicaciones y Eventos |
| 12 | Publicación de mensajes | Se suben a la intranet y a la pantalla de la recepción para que estén a disposición de todo el personal de Fontur, los mensajes de motivación realizados. | H | N/A | ½ hora | Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| CARTELERA INFORMATIVA | | | | | | |
| 13 | Recopilar información | A través del monitoreo de medios diario que envía la agencia al área de comunicaciones, se extraen las noticias y actividades que hacen referencia a Fontur para ser incluidas en la elaboración de la cartelera informativa de la entidad, así como temas de bienestar. | H | N/A | 8 horas | Subdirección y Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 14 | Elaborar la cartelera informativa | Elaborar y publicar quincenalmente en la intranet y en la pantalla de la recepción la cartelera disponible para conocimiento del personal interno y externo que llegan a las instalaciones de Fontur | H | N/A | 16 horas | Subdirección de Comunicaciones |
| 15 | Actualizar la cartelera | Se recopila quincenalmente la información relevante de la entidad, con el fin de actualizar dos veces al mes la cartelera informativa Fontur. | H | N/A | 3 horas | Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| Etapa 2 | Elaborar una estrategia de comunicación externa | Se conceptualiza el proceso de comunicación de Fontur hacia los medios de comunicación del país. | P | N/A | 125 horas y 15 minutos | Subdirección y Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| COMUNICACION EXTERNA | | | | | | |
| 16 | Recopilar información | Se reúne la información requerida para elaborar la estrategia de comunicaciones externa, y se revisan los antecedentes en el Fontur para este tipo de estrategias | H | N/A | 8 horas | Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 17 | Elaborar la estrategia de comunicación externa | Se elabora una estrategia de comunicación externa con el fin de dar a conocer a través de los diferentes medios de comunicación la naturaleza y función Fontur | P | N/A | 16 horas | Subdirección y profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 18 | Revisar y aprobar la estrategia | Se revisa y aprueba la estrategia realizada, de requerirse ajustes son solicitados. | H | N/A | 4 horas | Subdirección de Comunicaciones y Eventos |
| 18.1 | Realizar ajustes a la estrategia externa | Sí se requieren ajustes, se atienden hasta su aprobación. | H | N/A | 8 horas | Profesional de Comunicaciones y Eventos |

| PASO | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | CICLO PHVA | REGISTRO | TIEMPOS | RESPONSABLES |
|-----------------------|--|---|------------|---|----------|--|
| COMUNICADOS DE PRENSA | | | | | | |
| 19 | Crear la base de datos de los medios de comunicación | Se genera y actualiza la base de datos de los medios de comunicación a nivel nacional | H | F-ECI-08 Base de datos de medios de comunicación | 16 horas | Subdirección de Comunicaciones y Eventos |
| 20 | Crear un archivo fotográfico | Se crea, actualiza y organiza un archivo fotográfico de Fontur, con imágenes de directivos y destinos para apoyar la información enviada a los medios de comunicación | H | N/A | 16 horas | Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 21 | Desarrollar relaciones públicas | De acuerdo a las necesidades de Fontur se realizan eventos con periodistas, ruedas de prensa o agendas con medios de comunicación para el desarrollo permanente de la labor de relaciones públicas. | H | N/A | 3 horas | Subdirección de Comunicaciones y Eventos |
| 22 | Recopilar información | Se recopila la información de gestión y eventos de Fontur | H | N/A | 8 horas | Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 23 | Verificar información | Se verifica con el responsable la información que se va a emitir | H | N/A | 1 hora | Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 24 | Desarrollar comunicados de prensa | Se solicita la información necesaria a la persona responsable del proyecto que genere noticia en su momento para luego proceder a la elaboración del boletín | H | F-ECI-09 Boletín de prensa | 16 horas | Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 25 | Revisar y aprobar el Boletín de prensa | Se revisa y aprueba la estrategia realizada, de requerirse ajustes son solicitados | H | F-ECI-09 Boletín de prensa | 4 horas | Subdirección de Comunicaciones y Eventos |
| 25.1 | Realizar ajustes a el Boletín de prensa | Sí se requieren ajustes, se atienden hasta su aprobación por parte de la subdirección de comunicaciones y la oficina de prensa de Mincomercio, junto con la cita textual de la Ministra. | H | F-ECI-09 Boletín de prensa | 8 horas | Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 26 | Enviar comunicados a los medios de comunicación | Se envía a los medios de comunicación nacionales, por medio de correo electrónico o de manera personalizada, la información generada desde Fontur; Posterior a ello es archivado en formato físico con su respectiva aprobación | H | F-ECI-09 Boletín de prensa | ¼ hora | Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 27 | Monitorear las notas emitidas sobre el Fontur | Se mantiene estricto control sobre las notas que sean publicadas o emitidas sobre Fontur En los casos que se requiera rectificar la información publicada, se enviara una nota con el ajuste correspondiente | H | N/A | 1 hora | Subdirección de Comunicaciones y Eventos |
| 28 | Elaborar informes | Se realizan informes mensuales y anuales con las publicaciones emitidas acerca de Fontur y su correspondiente valorización | H | N/A | 16 horas | Subdirección de Comunicaciones y Eventos |

| PASO | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | CICLO PHVA | REGISTRO | TIEMPOS | RESPONSABLES |
|---------|--|---|------------|---|-----------------------|--|
| Etapa 3 | Gestionar eventos | Se realizan eventos de acuerdo al plan estratégico del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - Viceministerio de Turismo y de Fontur | H | N/A | 12 horas y 30 minutos | Subdirección de Comunicaciones y Eventos |
| 29 | Elaborar el brief del evento | Se realizan reuniones previas con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - Viceministerio de Turismo, donde se identifican las necesidades del evento, y se elabora el brief con la información necesaria para el desarrollo del mismo. | H | FECHTT Brief organización de eventos FONTUR-MCIT | 8 horas | Subdirección de Comunicaciones y Eventos |
| 30 | Remitir el brief | Una vez se realiza el brief, se remite al proveedor previamente contratado, con el fin de que se cotice las actividades requeridas, esto es analizado y aprobado. Posterior a ello, se realiza orden de servicio o contrato para que la OPC realice las actividades necesarias para llevar a cabo el evento | H | N/A | 1/2 de hora | Subdirección de Comunicaciones y Eventos |
| 31 | Realizar reuniones de logística | Se prepara el evento ítem por ítem (escenografía, luces, sonido, conferencias, inscripciones, registro, etc.), realizando todas las reuniones necesarias para coordinar cada actividad | h | N/A | 1 hora | Subdirección de Comunicaciones y Eventos |
| 32 | Desarrollar el evento | Se realiza el evento con previo montaje y en los eventos de contenido académico, se realiza la encuesta para medir la satisfacción en la logística del mismo | h | N/A | N/A | Subdirección de Comunicaciones y Eventos |
| 33 | Realizar informe final | Se realiza el informe de las actividades desarrolladas y un balance de los resultados del evento | H | N/A | 3 horas | Subdirección de Comunicaciones y Eventos |
| Etapa 4 | Divulgar información en la página web de Fontur y redes sociales | Según la importancia de las actividades y eventos, se publican en la página web de Fontur y en las redes sociales, correspondiente a cada una de las áreas de la empresa (Competitividad, Promoción y Mercadeo, Infraestructura y los Programas Especiales) | P | N/A | 20 horas y 30 minutos | Subdirección y Profesional de Comunicaciones y Eventos, Analista de IT |
| 34 | Definir los contenidos y lugar de publicación | El área de comunicaciones define el contenido a publicar de acuerdo a la prioridad y lugar de la publicación (web-redes sociales) | H | N/A | N/A | Subdirección de Comunicaciones y Eventos |
| 35 | Recibir la información a ser publicada | Se recibe la información a ser publicada cada vez que se requiera de las diferentes Gerencias de Fontur mediante correo electrónico, whatsapp, mediante mensaje de texto, comunicación física o medio digital (CD, DVD) | H | N/A | 1/2 de hora | Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 36 | Verificar la fuente de información | Se supervisa y ajusta los contenidos que se generen, verificando que la información provenga de las Gerencias, Direcciones y/o Subdirecciones de Fontur para ser divulgada con autorización de la Subdirección de comunicaciones | H | N/A | 8 horas | Subdirección de Comunicaciones y Eventos |
| 37 | Verificar la publicación de la información | Se verifica que la página web de Fontur y las redes sociales estén en correcto funcionamiento, permitiendo que toda la información sea ingresada sin ningún problema | H | N/A | 8 horas | Profesional de Comunicaciones y Eventos y Analista de IT |
| 38 | Verificar la publicación de la información | El área de comunicaciones verifica que la información haya sido debidamente publicada en la página web de Fontur y en las redes sociales (sin errores ortográficos) | H | N/A | 4 horas | Profesional de Comunicaciones y Eventos |

| PASO | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | CICLO PHVA | REGISTRO | TIEMPOS | RESPONSABLES |
|---------|--------------------------------------|---|------------|--|------------------------|---|
| Etapa 5 | Atender peticiones | Se Recepciona la solicitud, petición, queja o reclamo hasta que se dé respuesta a la misma | H | N/A | 20 horas | Gerente o Director competente del P.A Fontur y Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 39 | Recepcion de las peticiones | Se reciben las peticiones a través de https://www.fontur.com.co/seccion/contactenos o Email: contactenos@fontur.com.co ; Teléfono, redes sociales, ventanilla única Fiducoldex, las cuales se ingresaran en el módulo de contactenos, de acuerdo al "Instructivo paso a paso para administrar contacto", cuya información quedara registrada en la planilla de control de entrada y salida de peticiones a Fontur. Todas las áreas deben tener un responsable y un delegado para atender las peticiones que reciban por el módulo de contactenos, los cuales deben ser informados a la Subdirección de comunicaciones y eventos. Los tiempos para atender los requerimientos están establecidos en la Circular GP-2470-2016 del 8 de junio de 2016, emitida por la Gerencia General, así: Todas las peticiones deberán resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción; sin embargo, existen términos especiales con respecto a la siguiente excepciones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción. 2. La peticiones de consulta deberán resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción. 3. Las peticiones de control político deberán resolverse dentro de las 5 días siguientes a su recepción. 4. Las peticiones que se deban remitir por competencia deberán enviarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción. | H | F-ECI-15 Planilla de control de entrada y salida de peticiones a Fontur | 1 hora | Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 40 | Análisis de la petición y delegación | Al recibir la petición se analiza el contenido y se delega la preparación de la respuesta, la cual deberá atender los tiempos establecidos en la Circular GP-2470-2016 del 8 de junio de 2016, emitida por la Gerencia General. Cuando la petición sea recibida por correo electrónico o el módulo contactenos, la Profesional de Comunicaciones y eventos delegará la petición de forma inmediata al responsable y delegado de cada área del PA FONTUR; y dará cumplimiento a lo establecido en la Circular GP-2470-2016 del 8 de junio de 2016, emitida por la Gerencia General. | H | F-ECI-15 Planilla de control de entrada y salida de peticiones a Fontur. | 1 hora | Gerencia o Dirección competente del P.A Fontur Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 41 | Elaborar la respuesta | Se elabora la respuesta en los términos de la Circular GP-2470-2016 de fecha 8 de junio de 2016 expedida por la Gerencia General. Se remite al Gerente o Director que suscribirá la comunicación para la respectiva firma. | H | N/A | 16 horas | Gerencia o Dirección competente del P.A Fontur |
| 42 | Enviar la respuesta | Se remite la respuesta al peticionario. Siendo necesario que se realice envío por correo electrónico a la dirección de correo del peticionario, copiando a contactenos@fontur.com.co En el caso de las peticiones que han ingresado por el módulo de contactenos, se deben dar respuesta por este mismo canal. El caso debe quedar en estado RESUELTO. | H | N/A | 1 hora | Gerencia o Dirección competente del P.A Fontur Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| 43 | Control a las peticiones | Se descarga planilla de control de entrada y salida de peticiones a Fontur, dejando trazabilidad de la fecha de recibo, fecha de respuesta y cierre de la petición. | H | F-ECI-15 Planilla de control de entrada y salida de peticiones a Fontur | 1 hora | Profesional de Comunicaciones y Eventos |
| | | | | | 268 horas y 15 minutos | |

7. REGISTROS

| CODIGO | NOMBRE | RESPONSABLE DE DILIGENCIARLO | LUGAR DE ARCHIVO | CRITERIO DE ARCHIVO | TIEMPO DE RETENCIÓN | DISPOSICIÓN |
|----------|--|--|------------------|---------------------|---------------------|-------------|
| F-ECI-06 | Encuesta medición comunicaciones interna | Profesional de Comunicaciones y Eventos | TRD | TRD | TRD | TRD |
| F-ECI-07 | Boletín virtual | Profesional de Comunicaciones y Eventos | TRD | TRD | TRD | TRD |
| F-ECI-08 | Base de datos de medios de comunicación. | Profesional de Comunicaciones y Eventos | TRD | TRD | TRD | TRD |
| F-ECI-09 | Boletín de prensa | Profesional de Comunicaciones y Eventos | TRD | TRD | TRD | TRD |
| F-ECI-11 | F-ECI-11 Brief organización de eventos FONTUR- MCIT | Subdirección de Comunicaciones y Eventos | TRD | TRD | TRD | TRD |
| F-ECI-15 | Planilla de control de entrada y salida de peticiones a Fontur | Profesional de Comunicaciones y Eventos | TRD | TRD | TRD | TRD |

8. ANEXOS

- Circular GP-2470-2016 del 8 de junio de 2016, emitida por la Gerencia General, Derechos de Petición
- Acta de reunión
- Oficio
- Ayuda de memoria
- Instructivo paso a paso para administrar contacto

9. CONTROL DE CAMBIOS

| |
|--|
| Versión 00 aprobada por el Comité de Gerencia en sesión del 11 de noviembre de 2011, Acta No. 10 de 2011 |
| Versión 01 aprobada por el Comité de Gerencia en sesión del 08 de agosto de 2012, Acta No. 08 de 2012 |
| Versión 02 aprobada por el Comité de Gerencia en sesión del 25 de febrero de 2013, Acta No. 03 de 2013 |
| Versión 03 aprobada por el Comité de Gerencia en sesión del 2 de septiembre de 2013, Acta No. 08 de 2013 |
| Versión 04 aprobado por el Comité de Gerencia en sesión del 10 de marzo de 2017, Acta No 06 de 2017 |
| Versión 05 aprobado por el Comité de Gerencia en sesión del 11 de mayo de 2017, Acta No 11 de 2017 |
| Versión 06 aprobado por el Comité de Gerencia en sesión del 27 de junio de 2017, Acta No 16 de 2017 |
| Versión 07 aprobado por el Comité de Gerencia en sesión del 31 de mayo de 2018, Acta No 11 de 2018 |