



## PROCEDIMIENTO PARA LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS DE FONTUR

Código: PECI04 V: 07  
Vigencia: 31-mayo-2018

### Elaboró

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

Fecha: 17-mayo-2018

### Revisó

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

Fecha: 23-mayo-2018

### Aprobó

Gerente General

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<br>Encuesta medición comunicaciones interna | 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<br>Encuesta medición comunicaciones interna | 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<br>Encuesta medición comunicaciones interna | 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<br>Encuesta medición comunicaciones interna | 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<br>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<br>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<br>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<br>Boletín virtual                          | ½ hora   | Profesional de Comunicaciones y Eventos                                |

| PASO                         | ACTIVIDAD                                       | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | CICLO PHVA | REGISTRO | TIEMPOS                | RESPONSABLES   |
|------------------------------|---|--|------------|----------|------------------------|--|
| <b>MENSAJES INTERNOS</b>     |   |  |            |          |                        |  |
| 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                |
| <b>CARTELERA INFORMATIVA</b> |   |  |            |          |                        |  |
| 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 |
| <b>COMUNICACION EXTERNA</b>  |   |  |            |          |                        |  |
| 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<br>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 publicas                      | 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<br>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<br>Boletín de prensa                       | 4 horas  | Subdirección de Comunicaciones y Eventos |
| 25.1                  | Realizar ajustes a el Boletín de prensa              | Si 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<br>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<br>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<br>En los casos que se requiera rectificar la información publicada, se enviará 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          | F-ECFTI<br>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 pagina 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 pagina 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 pagina 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          | <p>Se reciben las peticiones a través de <a href="https://www.fontur.com.co/seccion/contactenos">https://www.fontur.com.co/seccion/contactenos</a> o Email: <a href="mailto:contactenos@fontur.com.co">contactenos@fontur.com.co</a>;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.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.</li> <li>2. La peticiones de consulta deberán resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción.</li> <li>3. Las peticiones de control político deberán resolverse dentro de las 5 días siguientes a su recepción.</li> <li>4. Las peticiones que se deban remitir por competencia deberán enviarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción.</li> </ol> | H          | F-ECI-15 Planilla de control de entrada y salida de peticiones a Fontur  | 1 hora                 | Profesional de Comunicaciones y Eventos  |
| 40      | Analisis de la petición y delegación | <p>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.</p> <p>Cuando la petición sea recibida por correo electrónico o el módulo contáctenos, 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.</p>  | 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                  | <p>Se remite la respuesta al peticionario. Siendo necesario que se realice envío por correo electrónico a la dirección de correo del peticionario, copiando a <a href="mailto:contactenos@fontur.com.co">contactenos@fontur.com.co</a></p> <p>En el caso de las peticiones que han ingresado por el módulo de contáctenos, se deben dar respuesta por este mismo canal.</p> <p>El caso debe quedar en estado RESUELTO.</p>  | 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 |  |

