

## 1. OBJETIVO:

Diseñar e implementar estrategias orientadas a fortalecer la comunicación interna y externa de la Institución mediante la divulgación y promoción de los eventos, actividades, portafolio de prestación de servicios, así como el manejo de la imagen y marca corporativa.

## 2. DEFINICIONES:

**Comunicación:** Proceso bidireccional entre seres humanos que permite el intercambio y transmisión de ideas e información, bajo un conjunto común de símbolos.

**Comunicación Institucional:** Elemento estratégico que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior del Conservatorio para una clara identificación de los objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y la gestión de operaciones hacia la cual se enfoca la acción de la Institución.

**Portafolio de Servicios:** Conjunto de actividades y productos que una entidad ofrece a sus clientes para satisfacer sus necesidades y expectativas, de acuerdo a su misión y visión institucional.

**Imagen Institucional:** Conjunto de cualidades que los consumidores atribuyen a una entidad y el cual le permite posicionarse de manera positiva en el medio.

## 3. POLITICAS DE OPERACIÓN:

La gestión de la comunicación y la proyección institucional se realiza con base en:

- Manual de Derechos de Autor y Derechos Conexos de la Institución, lo estipulado en la Ley 1341 de 2009 por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y de las comunicaciones TIC, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.
- Legislación Nacional en materia de educación.
- Ley .594 de 2000 por medio de la cual se dicta la Ley General de archivos y se dictan otras disposiciones.
- Ley 80 de 1989 por la cual se crea el Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones
- Ley 527 de 1999 por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Nacional 2150 de 1995 por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Acuerdo 060 del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación de 2001 por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

Teniendo en cuenta que en la estructura orgánica del Conservatorio del Tolima no existe el área de mercadeo y comunicaciones, profesionales conocedores de la materia se encargarán de diseñar e implementar las políticas y estrategias orientadas hacia el posicionamiento de la marca de la Institución y mejorar los canales de comunicación internos y externos.



#### 4. DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Establecer las necesidades de comunicación para cada proceso y para la institución en general	Profesional en Comunicaciones	Documento Diagnóstico.
2	Diseñar las estrategias para el posicionamiento de la marca institucional y el fortalecimiento de la comunicación interna y externa	Profesional en Comunicaciones	Plan Estratégico de Comunicación. Política de Comunicación Institucional.
3	Presentar al Comité Meci Calidad la aprobación del Plan Estratégico de Comunicación cuando se requiera.	Profesional en Comunicaciones Secretaria Comité Meci Calidad	Acta y Formato Asistencia al Comité.
4	Socializar la estrategia de comunicación institucional.	Profesional en Comunicaciones	Asistencia Jornada de socialización y sensibilización Plan Estratégico de
5	Implementar y apoyar la estrategia de comunicación institucional.	Profesional en Comunicaciones	Publicación y Actualización de material Audiovisual. Actualización plataforma Sinergy. Socialización de contenido Institucional de interés de la comunidad
6	Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento de la estrategia de comunicación.	Asesoras de Planeación y Control interno	Informe de Plan de Acción Institucional.

#### 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS

CODIGO	TITULO
GM-FO-04	Asistencia a Evento



## 6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION MODIFICADA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	En el objetivo se adiciono el Manual de Atención al Usuario, se adicionaron políticas de operación. Se cambió el orden de las actividades y se modificaron algunas evidencias de las actividades.
02	Se reformuló el objetivo. Se aclaró en las políticas de operación la responsabilidad del diseño e implementación de la política de comunicación. Se modificó todo el desarrollo, teniendo en cuenta el nuevo recurso humano de la Institución.
03	Se modificó la evidencia de la actividad N° 4, puesto que no era coherente con el cumplimiento de la misma. Se aclaró en la evidencia de la actividad N° 5 que, el objetivo del informe de PQRS y cualquier otro documento institucional es la socialización de la información de interés para la comunidad en general.
04	Cambio del encabezado, membrete y tipo de fuente.