	MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: DE-CO-PL-01
			Versión: V.0
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	COMUNICACIÓN	Fecha de Emisión: 01/11/2012

Plan Estratégico de Comunicaciones Radio Televisión Nacional de Colombia



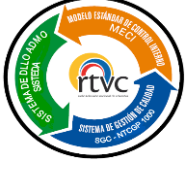

	MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: DE-CO-PL-01
			Versión: V.0
PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	COMUNICACIÓN	Fecha de Emisión: 01/11/2012	

Tabla de contenido

Introducción	3
<i>Políticas institucionales de comunicación e información</i>	3
1.1. Compromiso con la comunicación pública.....	3
1.2. Compromiso con la comunicación organizacional	4
1.3. Compromiso de confidencialidad.....	5
1.4. Compromiso con la circulación y divulgación de la información	5
1.5. Compromiso con Gobierno en Línea	6
<i>Estrategias</i>	6
2.1. Comunicación interna.....	6
Objetivo	7
2.2. Comunicación externa.....	7
Objetivo	7
<i>Acciones</i>	8
3.1. Política de comunicación	8
<i>Recurso humano</i>	8
Glosario.....	9
Bibliografía.....	11

	MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: DE-CO-PL-01
			Versión: V.0
PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	COMUNICACIÓN	Fecha de Emisión: 01/11/2012	

Introducción

La comunicación en la Entidad obedece a un proceso estratégico de carácter transversal, donde se involucran la gestión y los propósitos misionales de la Entidad en su conjunto, razón por la cual surge la necesidad de fortalecer la comunicación de rtvc como un proceso y de integrar todas las áreas de la Entidad en la dinámica de la comunicación organizacional.

Las acciones de comunicación se efectuarán de acuerdo a los parámetros establecidos en el proceso de comunicación con el fin de fortalecer la transparencia en la gestión y los propósitos misionales.

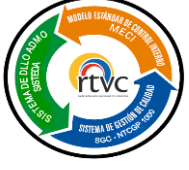
Características del compromiso de la comunicación pública:

- Veracidad de las fuentes.
- Posibilidad de la controversia sustentada por los grupos de interés.
- Presentación orientada al conocimiento general.

Políticas institucionales de comunicación e información

1.1. Compromiso con la comunicación pública

rtvc se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la Entidad, para lo cual, las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo a los parámetros que establezcan los procesos comunicacionales y el plan de comunicación de la Entidad.

	MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: DE-CO-PL-01
			Versión: V.0
PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	COMUNICACIÓN	Fecha de Emisión: 01/11/2012	

El compromiso con la comunicación pública se caracteriza por la veracidad de las fuentes, la posibilidad de la controversia sustentada por los grupos de interés y su presentación orientada al conocimiento general.

Con excepción del Gerente y su equipo directivo, los funcionarios y contratistas de rtvc tienen estrictamente prohibido hacer cualquier tipo de comentario, o revelar información a la prensa, radio, televisión o cualquier otro medio masivo de comunicación, a menos que cuenten con autorización de Gerencia.

Voceros:

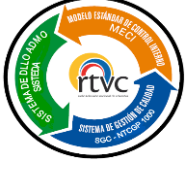
- Gerente
- Subgerente de soporte corporativo
- Subgerente de televisión
- Subgerente de radio
- Coordinadores
- Jefes de área

1.2. Compromiso con la comunicación organizacional

La comunicación organizacional estará orientada a la construcción del sentido de pertenencia, de confianza y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos y contratistas que laboran en la Entidad.

La comunicación organizacional de rtvc comprende la difusión de:

- Políticas
- Objetivos
- Planes
- Programas
- Proyectos
- Procesos
- Procedimientos

	MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: DE-CO-PL-01
			Versión: V.0
PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	COMUNICACIÓN	Fecha de Emisión: 01/11/2012	

- Avances y logros de la gestión

1.3. Compromiso de confidencialidad


rtvc se compromete a fomentar la ética y la confidencialidad de la información a través de acuerdos y compromisos con los servidores públicos y contratistas, que tengan acceso a información de carácter concreto, sujeta a reserva, o bien aquella que no ha sido aún dada a conocer al público.

Para evitar el mal uso de la información, el comportamiento personal del funcionario se debe ajustar a las siguientes reglas:

- a. Los funcionarios mantendrán la debida reserva y protegerán en todo momento los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado.
- b. Los proyectos de rtvc, especialmente aquellos que incluyan información confidencial, no se deberán tratar en lugares ni en presencia de terceros. Sin embargo, se reconoce que en casos excepcionales se tengan que discutir en dichos lugares o con dichas personas.
- c. Al transmitir información, los funcionarios deberán utilizar medios de comunicación que cuenten con los sistemas de seguridad requeridos.
- d. Los sistemas de cómputo personales deberán estar protegidos con contraseñas que impidan a las personas no autorizadas el acceso a la información.
- e. Las salas de trabajo y otras instalaciones deberán despejarse de la información relacionada con proyectos de la Entidad. Los pizarrones de las reuniones deberán ser limpiados al término de cada reunión.

1.4. Compromiso con la circulación y divulgación de la información

rtvc se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los

	MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: DE-CO-PL-01
			Versión: V.0
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	COMUNICACIÓN	Fecha de Emisión: 01/11/2012

mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

1.5. Compromiso con Gobierno en Línea

La Gerencia y su equipo directivo se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva de Gobierno en Línea, a través de la implantación de las acciones necesarias para mantener actualizado el sitio Web de la Entidad, con la más completa información sobre la marcha de la administración en cuanto a procesos y resultados de contratación, estados financieros, concursos para proveer cargos, Plan Estratégico, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del Plan Estratégico, indicadores e informes de gestión, servicios que rtvc presta a la ciudadanía, funcionamiento de la Entidad, entre otros.

Estrategias


2.1. Comunicación interna

Estará orientada a fortalecer el sentido de pertenencia, de confianza y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos y contratistas que laboran en la Entidad.

Esto se logrará a través de la difusión de las políticas, objetivos, planes, programas, proyectos, procesos, procedimientos, así como los avances y logros de la gestión, que definen el accionar de la Entidad.

La comunicación interna está dirigida a funcionarios y contratistas de rtvc, y está orientada a alcanzar los siguientes objetivos:

- Consolidar la imagen de la Entidad en un clima de confianza y motivación.
- Profundizar en el conocimiento de la Entidad.
- Mantener informados a los funcionarios y contratistas.
- Hacer público los logros obtenidos por rtvc.
- Promover la comunicación en las direcciones y escalas existentes.

	MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: DE-CO-PL-01
			Versión: V.0
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	COMUNICACIÓN	Fecha de Emisión: 01/11/2012

- Promover y divulgar los objetivos misionales de rtvc.
- Socializar la información que debe ser conocida y aplicada por los servidores de la Entidad, a través de conversatorios, comités, memorandos, correo electrónico, Intranet, entre otros.
- Hacer visibles y reconocer los logros individuales y colectivos de la Entidad, así como los aportes relevantes de los miembros y grupos de trabajo.

Objetivo

Consolidar un *Plan de comunicación interna* con el fin fortalecer el sentido de pertenencia de los colaboradores de rtvc a fin de mejorar el ambiente laboral.

2.2. Comunicación externa

Las actividades de comunicación externa estarán dirigidas a crear, mantener y mejorar la relación con el público objetivo, proyectar una imagen favorable del quehacer institucional, así como promocionar productos y servicios ofrecidos por la Entidad.


Rtvc se compromete a que los servidores públicos que manejan información privilegiada, la manejen con prudencia. Además, establecerá un contacto permanente con funcionarios y públicos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso.

La comunicación externa permitirá:

- Gestionar y consolidar la imagen institucional.
- Fortalecer las relaciones de la Entidad con su público de interés.
- Interactuar con los medios de comunicación que nos permitan divulgar los logros y avances de la Entidad.

Objetivo

Consolidar un *Plan de comunicación externa* con el fin de divulgar todas y cada una de las actividades y servicios de rtvc, buscando con ello posicionar la marca rtvc y el de las distintas áreas misionales.

	MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: DE-CO-PL-01
			Versión: V.0
	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	COMUNICACIÓN	Fecha de Emisión: 01/11/2012

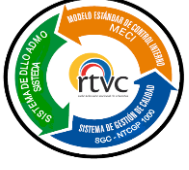
Acciones

3. Política de comunicación

- Asesorar a la alta Gerencia en temas de comunicación.
- Velar por el cumplimiento y buen uso de la *Política de comunicaciones*.
- Divulgar la información que se genere desde las áreas misionales de la Entidad.
- Coordinar y velar que la información que se publique en Intranet, Web, correos electrónicos y otros medios digitales esté acorde con las *Políticas Editoriales*.
- Dar a conocer los planes, programas, proyectos e iniciativas que presenten las diferentes áreas misionales de la Entidad.
- Apoyar la elaboración de estrategias para la promoción y divulgación de programas, proyectos, eventos y servicios de la Entidad.
- Asesorar a la Gerencia y a sus funcionarios en la atención y respuesta a las solicitudes y requerimientos de los medios de comunicación.
- Coordinar el protocolo para el manejo y atención de los medios de comunicación nacional e internacional.
- Reportar a la Gerencia, la información (noticias, opiniones, comentarios, artículos, grabaciones, entrevistas, crónicas y reportajes) emitidas por los medios de comunicación.
- Crear y desarrollar estrategias para mejorar y consolidar la comunicación organizacional de la Entidad.
- Apoyar la realización de cualquier evento que se lleve a cabo dentro y fuera de la Entidad: local, nacional o internacional.
- Apoyar la implementación de las normas y políticas editoriales para publicaciones e impresos, con el fin de unificar criterios, lenguaje e imagen institucional.
- Velar por el buen uso y cumplimiento de los conceptos gráficos establecidos para las publicaciones de rtvc.


Recurso humano

Debe ser competente, proactivo, propositivo e interdisciplinario.

	MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: DE-CO-PL-01
			Versión: V.0
PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	COMUNICACIÓN		Fecha de Emisión: 01/11/2012
Comunicación interna y externa			
<ul style="list-style-type: none"> - Comunicador social-periodista, especialización en áreas afines - Comunicador social-periodista - Editor web - Diseñador gráfico - Corrector de estilo 			


Glosario

- **Comunicación:** es el proceso mediante el cual se transmiten ideas o símbolos, que tienen el mismo significado para dos o más sujetos que intervienen en una interacción.
La comunicación, tanto interna como externa, es fundamental en la construcción y consolidación de la identidad e imagen institucional y contribuye a la interacción con la comunidad y los diferentes sectores de la sociedad. Por consiguiente, la información y la imagen proyectada deben estar unificadas.
- **Información:** es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.
- **Comunicación organizacional:** "Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos". Carlos Fernández Collado.
- **Confidencialidad:** es la propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información.
- **Gobierno en línea:** Estrategia cuyo propósito es contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que presta mejores

	MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: DE-CO-PL-01
			Versión: V.0
PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	COMUNICACIÓN	Fecha de Emisión: 01/11/2012	

servicios con la colaboración de toda la sociedad, mediante el aprovechamiento de las TIC.

- **Marca:** es una denominación verbal, distintivo gráfico o una combinación de los dos elementos, cuyo propósito es diferenciarse y posicionarse en el mercado, en la mente de los consumidores.

	MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: DE-CO-PL-01
			Versión: V.0
PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES	COMUNICACIÓN	Fecha de Emisión: 01/11/2012	

Bibliografía

Documento de trabajo: Código de Buen Gobierno y Estilo de Dirección. Consultado en septiembre de 2012.

Wikipedia. Consultado el 29 de agosto de 2012 en:
<http://es.wikipedia.org/wiki/Informaci%C3%B3n>

Manual 3.0 para la implementación de la estrategia de gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la república de Colombia. Bogotá, Junio 2011.

Olamendi, G. www.estoesmarketing.com. Consultado el 29 de agosto de 2012 en:
<http://www.estoesmarketing.com/Que%20es/Marca,%20Logotipo,%20Anagrama.pdf>

Darío Montenegro Trujillo
Gerente (E)