



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES**

**PLAN DE COMUNICACIONES**

CÓDIGO: PLAC03-00

FECHA: 05/02/2015

VERSIÓN: 0

<p><b>OBJETIVOS GENERALES</b></p>	<p>Mejorar las comunicaciones generando compromiso entre todas las áreas.</p> <p>Fomentar una cultura participativa</p>		<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p>	<p>Dar a conocer el proyecto corporativo y los valores corporativos, comprometer a toda la organización con el cumplimiento de las metas institucionales, fomentar la gestión del conocimiento, conseguir opiniones, críticas, sugerencias, fomentar iniciativas y nuevas ideas, fomentar el reconocimiento y premiar los aportes, mejorar la toma de decisiones facilitando los aportes de cada dependencia, coordinar de forma óptima los equipos de trabajo, evitar la empresa fragmentada, mejorar la calidad de nuestros productos, mejorar la cohesión y el sentido de pertenencia, crear un mejor clima laboral, establecer las políticas, principios y directrices de administración del riesgo y respuesta institucional ante cualquier crisis interna y externa que eventualmente desestabilice la responsabilidad, los sistemas, los</p>
-----------------------------------	---	--	-------------------------------------	---

COMPONENTE	ASPECTO A COMUNICAR	QUIÉN COMUNICA	A QUIÉN LE COMUNICA	CUÁNDO COMUNICA	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN
<p><b>Comunicación Organizacional</b></p>	<p><b>Políticas de operación de procesos y procedimientos</b></p>	<p>Dependencias del IFC</p>	<p>Servidores del IFC</p>	<p>Permanentemente</p>	<p>* Divulgación a través de los medios electrónicos del IFC * Socialización en reuniones de trabajo de las áreas * Programas de capacitación y actualización para los servidores del IFC</p>
	<p><b>Mapa de procesos</b></p>	<p>Oficina de Planeación</p>	<p>Servidores del IFC</p>	<p>Permanentemente</p>	<p>*Divulgación a través de los medios electrónicos del IFC</p>
	<p><b>Nueva imagen corporativa</b></p>	<p>Oficina de Planeación</p>	<p>Servidores del IFC</p>	<p>Permanentemente</p>	<p>* Divulgación a través de los medios electrónicos del IFC * Socialización en reuniones de trabajo de las áreas</p>
	<p><b>cambios en el sistema integrado de gestión</b></p>	<p>Oficina de Planeación</p>	<p>Servidores del IFC</p>	<p>Permanentemente</p>	<p>* Divulgación a través de los medios electrónicos del IFC * Socialización en reuniones de trabajo de las áreas</p>
	<p><b>Misión, visión y objetivos institucionales del IFC</b></p>	<p>Gerente, subgerentes, jefes de oficina, coordinadores.</p>	<p>-Clientes - Entidades del sector - Alcaldías Municipales - Gobernación de Casanare - Medios de comunicación - Proveedores de servicios - Ciudadanía en general -Entes de control y</p>	<p>Permanentemente</p>	<p>* Publicación a través de medios electrónicos del IFC, respaldadas por las campañas de logros y avances. * Actualización de información en los sistemas de información a los cuales reporta el IFC. * Socialización a través de los encuentros o eventos con diferentes actores *Difusión a través de carteleras * Campañas, eventos, gestión en medios de comunicación y piezas comunicativas que divulguen y posicionen la política, directrices y objetivos de calidad</p>
	<p><b>Planes de acción por dependencias</b></p>	<p>Dependencias del IFC</p>	<p>servidores del IFC</p>	<p>Permanentemente</p>	<p>* Divulgación a través de los medios electrónicos del IFC * Socialización en reuniones de trabajo de las áreas</p>
	<p><b>Evaluación y resultados de gestión</b></p>	<p>Dependencias del IFC</p>	<p>Servidores del IFC</p>	<p>Trimestralmente</p>	<p>* Divulgación a través de los medios electrónicos del IFC * Socialización en reuniones de trabajo de las áreas</p>
	<p><b>Código de Ética y Buen Gobierno</b></p>	<p>Gerente, subgerentes, jefes de oficina, coordinadores.</p>	<p>- Entidades del sector - Alcaldías Municipales - Gobernación de Casanare - Medios de comunicación - Proveedores de servicios - Ciudadanía en general</p>	<p>Permanentemente</p>	<p>*Publicación a través de medios electrónicos del IFC * Socialización en reuniones de trabajo de las áreas</p>
	<p><b>Plan de emergencia y de seguridad en el trabajo</b></p>	<p>Oficina de Talento Humano</p>	<p>Clientes, visitantes y Servidores del IFC</p>	<p>semestralmente</p>	<p>*Publicación a través de medios electrónicos del IFC * Socialización en reuniones de trabajo</p>
	<p><b>planes de auditorías</b></p>	<p>Oficina de control interno</p>	<p>Servidores del IFC</p>	<p>De acuerdo a la programación de la auditoría</p>	<p>*Publicación a través de medios electrónicos del IFC * Socialización en reuniones de trabajo</p>
	<p><b>Informes de auditorías</b></p>	<p>Oficina de control interno</p>	<p>Servidores del IFC</p>	<p>De acuerdo a la programación de la auditoría</p>	<p>*Publicación a través de medios electrónicos del IFC * Socialización en reuniones de trabajo</p>

comunicación interna	Logros y avances de planes, programas, proyectos y oportunidades	Gerente, subgerentes, jefes de oficina, coordinadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Clientes</li> <li>- Entidades del sector</li> <li>- Alcaldías Municipales</li> <li>- Gobernación de Casanare</li> <li>- Medios de comunicación</li> <li>- Proveedores de servicios</li> <li>- Ciudadanía en general</li> </ul>	<p>A través de rendición de cuentas, audiencias públicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-En el marco (al inicio, durante y después) de los eventos de socialización</li> <li>- Foros</li> <li>- Seminarios</li> <li>- Encuentros con organizaciones del sector en el ámbito local, regional, nacional e internacional</li> <li>- Ferias</li> <li>- Reuniones técnicas</li> <li>- Mesas de trabajo</li> </ul>	<p>1. Divulgación, promoción de información y desarrollo de las campañas institucionales programadas durante la vigencia por las diferentes áreas del IFC, a través de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Página web, redes sociales</li> <li>* Establecer y mantener permanentes relaciones con los medios de comunicación en el ámbito local, regional y/o nacional, con el fin de conseguir la replicación en tales medios, de la información generada por el IFC.</li> <li>* Organización y realización de ruedas de prensa, cuñas radiales y/o entrevistas a voceros autorizados por el IFC para medios de comunicación en el ámbito local, regional y/o nacional;</li> <li>* Diseño e implementación de mecanismos que permitan facilitar la participación de la ciudadanía en general;</li> <li>* Participación y/u organización activa de eventos, ferias, foros, encuentros y otros eventos similares en los cuales concurren actores parte de los grupos de interés del IFC.</li> </ul> <p style="text-align: right;">*Plan de medios</p>
			Servidores del IFC	Según la programación de la Planeación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Divulgación, información y desarrollo de campañas internas dentro del MEN</li> <li>* Socialización en Comités y reuniones de trabajo</li> </ul>
	Identificación de las necesidades y expectativas de nuestros clientes	Oficina de planeación, clientes actuales y potenciales, grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Clientes</li> <li>- Entidades del sector</li> <li>- Alcaldías Municipales</li> <li>- Gobernación de Casanare</li> <li>- Medios de comunicación</li> <li>- Proveedores de servicios</li> <li>- Ciudadanía en general</li> </ul>	Permanentemente	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Prestación de los servicios del IFC a través de los canales: presencial, telefónico, escrito y electrónico</li> <li>* Servicio sistema de Atención al ciudadano</li> <li>* Implementación de mecanismos de participación ciudadana</li> <li>* Informes de evaluación de satisfacción del cliente</li> <li>* Realización de Comités Directivos,</li> </ul>
	Promoción y divulgación de nuestros servicios	Gerente, subgerentes, jefes de oficina, coordinadores y asesores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Clientes</li> <li>- Entidades del sector</li> <li>- Alcaldías Municipales</li> <li>- Gobernación de Casanare</li> <li>- Medios de comunicación</li> <li>- Proveedores de servicios</li> <li>- Ciudadanía en general</li> </ul>	<p>A través de audiencias públicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-En el marco (al inicio, durante y después) de los eventos de socialización</li> <li>- Foros</li> <li>- Seminarios</li> <li>- Encuentros con organizaciones del sector en el ámbito local, regional, nacional</li> <li>- Ferias</li> <li>- Reuniones técnicas</li> <li>- Mesas de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Publicación a través de medios electrónicos del IFC.</li> <li>* Actualización de información en los sistemas de información del IFC.</li> <li>* Socialización de los servicios a través de los encuentros o eventos con diferentes actores regionales</li> <li>*Participación en ferias y subastas ganaderas</li> <li>*Realización de eventos de promoción en municipios y/o corregimientos</li> <li>*Plan de medios para difusión de nueva imagen corporativa</li> <li>*Participación en eventos donde concurren grupos de intereses</li> </ul>
	PQRS	clientes internos y externos y grupos de interés	Servidores del IFC	Permanentemente	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Medios electrónicos del IFC</li> <li>*Buzón de sugerencias</li> <li>*Ventanilla única de recepción de correspondencia</li> <li>*Encuestas de satisfacción de cliente interno y externo</li> </ul>
Rendición de cuentas	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Clientes</li> <li>- Entidades del sector</li> <li>- Alcaldías Municipales</li> <li>- Gobernación de Casanare</li> <li>- Medios de comunicación</li> <li>- Proveedores de servicios</li> <li>- Ciudadanía en general</li> </ul>	Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Audiencias públicas zonales</li> <li>*Rendición de cuentas</li> </ul>	

	<p><b>Resultados de gestion</b></p>	<p>Gerente, subgerentes, jefes de oficina, coordinadores.</p>	<p>*Clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entidades del sector</li> <li>- Alcaldias Municipales</li> <li>- Gobernacion de Casanare</li> <li>- Medios de comunicaci3n</li> <li>- Proveedores de servicios</li> <li>- Ciudadan3a en general</li> </ul>	<p>*En el marco (al inicio, durante y despu3s) de los eventos de socializaci3n</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Foros</li> <li>- Seminarios</li> <li>- Encuentros con organizaciones del sector En el 3mbito local, regional, nacional e internacional</li> <li>- Ferias</li> <li>- Reuniones t3cnicas</li> <li>- Mesas de trabajo</li> </ul>	<p>Divulgaci3n, promoci3n de informaci3n y desarrollo de las campa3as institucionales programadas durante la vigencia por las diferentes 3reas del IFC, a trav3s de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Pagina web, redes sociales</li> <li>*Establecer y mantener permanentes relaciones con los medios de comunicaci3n en el 3mbito local, regional y/o nacional, con el fin de conseguir la replicaci3n en tales medios, de la informaci3n generada por el IFC.</li> <li>*Dise3o e implementaci3n de mecanismos que permitan facilitar la participaci3n de la ciudadan3a en general;</li> <li>*Participaci3n y/u organizaci3n activa de eventos, ferias, foros, encuentros y otros eventos similares en los cuales concurren actores parte de los</li> </ul>
--	-------------------------------------	---	--	---	---

Comunicación externa	Promoción y divulgación de nuestros servicios	Gerente, subgerentes, jefes de oficina, coordinadores y asesores.	-Clientes - Entidades del sector - Alcaldías Municipales - Gobernación de Casanare - Medios de comunicación - Proveedores de servicios - Ciudadanía en general	A través de audiencias públicas -En el marco (al inicio, durante y después) de los eventos de socialización - Foros - Seminarios - Encuentros con organizaciones del sector en el ámbito local, regional, nacional - Ferias - Reuniones técnicas - Mesas de trabajo	* Publicación a través de medios electrónicos del IFC. * Actualización de información en los sistemas de información del IFC. * Socialización de los servicios a través de los encuentros o eventos con diferentes actores regionales *Participación en ferias y subastas ganaderas *Realización de eventos de promoción en municipios y/o corregimientos *Plan de medios para difusión de nueva imagen e identidad corporativa *Participación en eventos donde concurren grupos de intereses
	Eventos de Capacitación	Escuela de negocios	-Clientes - Entidades del sector - Alcaldías Municipales - Gobernación de Casanare - Medios de comunicación - Proveedores de servicios - Ciudadanía en general	Permanentemente	* Publicación a través de medios electrónicos del IFC. * Socialización de los servicios a través de los encuentros o eventos con diferentes actores regionales *Participación en ferias y subastas ganaderas *Realización de eventos de promoción en municipios y/o corregimientos *Participación en eventos donde concurren grupos de intereses
	Informes de proyectos o convenios	Gerente	*entidades que tienen relación con convenios y proyectos	De acuerdo a obligaciones pactadas	*Publicación a través de los medios electrónicos del IFC *Comunicaciones escritas o vía correo electrónico *Reuniones de seguimiento
	Convocatoria a renovaciones de crédito	FESCA	-Estudiantes activos - Medios de comunicación - Ciudadanía en general	De acuerdo a programación fijada por la Junta Administradora del Fondo	* Publicación a través de medios electrónicos del IFC. * Socialización de los servicios a través de los encuentros o eventos con diferentes actores regionales *Participación en ferias y subastas ganaderas *Realización de eventos de promoción en municipios y/o corregimientos *Participación en eventos donde concurren grupos de intereses
	Convocatoria a crédito nuevo	FESCA	-Estudiantes - Medios de comunicación - Ciudadanía en general	De acuerdo a programación fijada por la Junta Administradora del Fondo	* Publicación a través de medios electrónicos del IFC. * Socialización de los servicios a través de los encuentros o eventos con diferentes actores regionales *Participación en ferias y subastas ganaderas *Realización de eventos de promoción en municipios y/o corregimientos *Participación en eventos donde concurren
	Convocatorias para el suministro de bienes y servicios	subgerencia Administrativa y financiera	*Proveedores de servicios *Ciudadanía en General	De acuerdo a las fechas fijadas en el cronograma del proceso contractual	*Invitaciones a participar *Publicación en medios electrónicos del IFC *Portal de compras públicas
	respuestas de PQRS	Gerente, subgerentes, jefes de oficina, coordinadores y asesores.	*Clientes *Ciudadanía en general	Permanentemente	*Publicación a través de los medios electrónicos del IFC *Comunicaciones escritas o vía correo electrónico *Reuniones o mesas de
	Respuestas a solicitudes de entes de control y vigilancia	Gerente	*Entes de control y vigilancia Servidores del IFC	De acuerdo a las solicitudes radicadas	*Comunicaciones escritas o vía correo electrónico *Reuniones o mesas de trabajo
comunicación de crisis	Mapeo y estrategia de crisis	Gerente	-Clientes - Entidades del sector - Alcaldías Municipales - Gobernación de Casanare - Medios de comunicación - Proveedores de servicios Ciudadanía en general	en el evento de presentación de una crisis	*Detección de incidentes o situaciones de crisis *Elaboración de un plan de respuesta inmediata *Medición del impacto y los efectos secundarios *Neutralización para subsanar y cerrar la crisis *Talleres de aprendizaje de la crisis *Plan de medios para resarcir la imagen corporativa

