
	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 11/02/22
		Página: 1

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES RAP PACÍFICO

CONTEXTO RAP PACÍFICO	2
PROCESO DE COMUNICACIONES	5
DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIONES	7
POLÍTICA DE COMUNICACIONES	7
CANALES DE COMUNICACIÓN	14
MANEJO DE IMAGEN INSTITUCIONAL	15
CRITERIOS EN LA REALIZACIÓN DE VÍDEOS	22
MANEJO DE LA PÁGINA WEB	29
LÍNEAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	38
STAKEHOLDERS RAP PACÍFICO	37
FODA DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN 2021	41
RIESGOS DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN	49

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 2

1. CONTEXTO RAP PACÍFICO

- Misión


La RAP Pacífico es el vehículo que permite alcanzar procesos de planificación integrada multinivel y su materialización para el desarrollo sostenible de la región, articulando voluntades de los actores públicos, las comunidades, la academia y el sector privado, proporcionando conocimiento y acompañamiento a la gestión territorial con voluntad política y experticia técnica.

- Visión


En el 2038 la RAP Pacífico será reconocida como la entidad rectora de la planificación territorial, basada en la formulación, estructuración y ejecución de programas y proyectos para la promoción del desarrollo colectivo e incluyente de la región Pacífico.

- Objetivos

- Consolidar una institucionalidad alineada con los retos del mundo y las demandas más significativas de la región con miras a alcanzar los ODS que nos ubiquen en el plano de la competitividad global y nos ayuden a cerrar brechas sociales.
- Aportar mejores tecnologías gubernamentales y estándares de gerencia pública para hacer las cosas más fáciles, rápidas y económicas en la producción de resultados de política.
- Articular prioridades regionales: desarrollando una sola voz en materia de planificación regional, formulando y estructurando proyectos con base en ejercicios de priorización y ampliación de ventajas comparativas y competitivas territoriales.
- Agregar valor a los liderazgos regionales: tanto a nivel de los equipos de gobierno departamental como municipal, como con organizaciones de la sociedad civil, sector privado y academia.


	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 3

- Fomentar la asociatividad: uniendo personas y asociando a los agentes de programas y proyectos, coordinando los esfuerzos con grupos de interés de la región.
 - Defender los intereses regionales: siendo promotora de la oportunidad, cambio e inversión regional, apoyando y nutriendo lineamientos convergentes de desarrollo. También en la perspectiva de forjar una marca territorial que avance hacia una identidad sólida y reconocida por todos los habitantes, comunidades y organizaciones de la región.
 - Fomentar el direccionamiento estratégico y apoyo técnico a proyectos de impacto regional, subregional y local: asegurar que haya un banco de iniciativas y proyectos, y portafolios de inversión actualizados, de recursos públicos y asociaciones público-privadas y cooperación internacional.
- **Iniciativas y proyectos**
- o **Plan Estratégico Regional del Pacífico (PER):** su objetivo es conducir a la región Pacífico a concretar su Visión 2039, a través de la identificación de hechos regionales, y derivado de ellos líneas de acción, programas y proyectos formulados bajo principios de crecimiento verde, sostenibilidad, innovación, cierre de brechas y construcción de paz, con enfoque territorial.
 - o **Consolidación del destino turístico región Pacífico:** busca consolidar el destino turístico Región Pacífico como un destino de talla internacional a partir del fortalecimiento de sus activos culturales y naturales Cauca, Chocó, Nariño y Valle del Cauca.
 - o **Pago por Servicios Ambientales:** su objetivo es implementar un esquema de Pagos por Servicios Ambientales -PSA- en dos zonas de la región Pacífico (Chocó Biogeográfico y Macizo Colombiano).
 - o **Reactivación Económica:** busca generar una apuesta para la reactivación económica de la región Pacífico a causa de las

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 4

consecuencias económicas, sociales y ambientales ocasionadas por la crisis del COVID - 19.

- o **Manglar:** a través de este proyecto se fomenta sinergias Universidad Empresa Estado Sociedad Civil -UEES- para el desarrollo sostenible de la región Pacífico de Colombia.
- o **Ciencia, Tecnología e Innovación:** espera formular un proyecto de impacto regional susceptible de ser financiado con recursos del Fondo de Ciencia, Tecnología e Innovación del Sistema General de Regalías a las convocatorias del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- o **Estrategia Bloque Pacífico:** articula a los actores clave para la identificación, evaluación y materialización de apuestas que fomenten el desarrollo del territorio, la RAP-Pacífico, en alianza con los parlamentarios (28 senadores y 23 representantes) de la región y el Instituto Republicano Internacional -IRI-, lidera la estrategia denominada Bloque Pacífico. Esta estrategia consta de una agenda programática enfocada en asuntos de interés de la región Pacífico, en materia de competitividad, cierre de brechas, conectividad, desde la actualidad y gestión legislativa.
- o **Educambio:** proyecto que busca implementar una estrategia que garantice la continuidad de los procesos educativos de los niños, niñas y jóvenes en los territorios de Istmina, Bellavista Bojayá, Alto Baudó, Nuquí, Tadó, Buenaventura, Distrito de Aguablanca, Peón, Timbiquí, Yolombó, Olaya Herrera, Tumaco y Roberto Payán.
- o **Juntos Sembramos Pacífico:** generar conciencia en los diferentes actores de la región sobre la importancia de sembrar árboles e incentivar a que todos nos sumemos a esta iniciativa desde nuestras posibilidades. Educar a los actores regionales sobre la importancia y la forma de realizar reforestación (por qué sembrar, cómo sembrar, qué sembrar, en dónde sembrar, cómo realizar el reporte de siembra). Así mismo, articular a los diferentes actores del Pacífico colombiano que componen la cadena de valor de la

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 5

siembra de árboles y apalancar recursos que aporten a la siembra de árboles en la región.

- o **Ecoamigos RAP Pacífico:** Ecoamigos RAP Pacífico es un espacio dedicado al cuidado del medio ambiente desde casa. Aquí podrás conocer cómo clasificar los residuos sólidos en casa, ahorrar agua y energía eléctrica, y muchos datos más. Con nuestros Ecotips podrás llevar una vida más sostenible y ambientalmente amigable.


- **Tabla 1. Estructura organizacional**



2. PROCESO DE COMUNICACIONES

Objetivo.

Presentar la política de comunicaciones, los planes estratégicos de comunicación institucional (organizacional, corporativa, informativa y de medios de comunicación) y sectorial (entidades y actores vinculados)

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 6

mediante el reconocimiento de las necesidades, expectativas, tendencias, resultados e impacto en el aspecto comunicacional a partir de los objetivos misionales y de comunicación de la RAP Pacífico con el fin de incrementar su efectividad.

- **Proceso gestión de comunicación organizacional**

Objetivo

Elaborar y desarrollar estrategias de comunicación organizacional de la RAP Pacífico por medio de actividades de sensibilización que permitan fortalecer la cultura organizacional, la satisfacción de las necesidades y expectativas y la pertenencia por los objetivos misionales y valores de la entidad.

- **Proceso gestión de la comunicación informativa**

Objetivo

Difundir la información relacionada con la RAP Pacífico a los diferentes grupos de interés y actores involucrados sobre la gestión, actividades y proyectos institucionales mediante acciones y campañas de comunicación externa, digitales, masivas y directas, con el fin de propiciar el intercambio oportuno y acceso, transparente y eficaz a la información.


- **Proceso gestión de los medios de comunicación**

Objetivo

Elaborar acciones estratégicas dirigidas a los medios de comunicación, editoriales y líderes de opinión, para gestionar la divulgación de información institucional de interés con el fin de aportar a la comunicación efectiva de la gestión de la RAP Pacífico.

- **Proceso gestión de comunicación corporativa.**

Objetivo

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 7

Sensibilizar y crear ambientes favorables para las relaciones institucionales de la RAP Pacífico, manejo de protocolo y fidelización de alianzas estratégicas mediante la realización de estrategias en comunicación, relacionamiento y movilización con el fin de potenciar la proyección, posicionamiento, mejora de la imagen institucional y acercamientos estratégicos a los diferentes grupos de interés.

- **Proceso de gestión de la comunicación digital:**

Objetivo


Desarrollar campañas de comunicación digital para apoyar con difusión, sensibilización y apropiación de manera transversal los distintos proyectos e iniciativas que ejecuta la RAP Pacífico. Así mismo, manejo de redes sociales y plataformas digitales que den cuenta de la gestión y apuestas de la entidad por el desarrollo social y económico de la región.

3. DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIONES

Para realizar el diagnóstico de las comunicaciones en la RAP Pacífico se utilizó el modelo CANVAS en la cual se analizan los elementos del contexto estratégico que impactan el desarrollo de las funciones y el cumplimiento de los objetivos del área, de tal manera que sirvan como referente para la definición de las líneas del Plan Estratégico y orienten la definición, componentes y actividades.

Tabla 2. Diagnóstico de comunicaciones


Imagen a continuación:

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 8



4. POLÍTICA DE COMUNICACIONES

Garantizar el intercambio y difusión oportuna, transparente y eficaz de mensajes e información de la RAP Pacífico con sus diferentes públicos objetivos mediante la formulación, diseño y ejecución de planes y estrategias de comunicación (organizacional, corporativa, informativa, **digital**, y de medios de comunicación). También, la asesoría en comunicación para la movilización, relacionamiento, y acciones de divulgación y de sensibilización, que buscan entregar insumos para la toma de decisiones y contribuir al posicionamiento de los proyectos y cumplimiento de los objetivos de la RAP Pacífico. Así mismo, contribuir a las lineamientos y directrices para asegurar una comunicación asertiva con el público interno, esto con el objetivo de promover bienestar laboral, y apropiación laboral. Del mismo modo, desarrollar una comunicación asertiva y transparente frente al público externo. Finalmente, es

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 9

importante garantizar la atención a la ciudadanía desde el área de comunicación.

Para el cumplimiento de la política, tal como lo establece el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, la RAP Pacífico acatará los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad de la función pública.

Es por esto que, se compromete con:

1. Compromiso con la comunicación pública

Asumir la comunicación y la información como bienes públicos, los cuales tienen un carácter estratégico y están orientados hacia el fortalecimiento de la identidad institucional.

2. Compromiso con la comunicación organizacional


Orientar la comunicación organizacional a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los contratistas de la Entidad.

Desarrollar las estrategias de comunicación organizacional de la RAP Pacífico mediante acciones de sensibilización y comunicación interna, para cumplir los objetivos, satisfacer las necesidades y expectativas de los públicos de interés y mejorar el clima laboral.

3. Compromiso de confidencialidad

Adoptar mecanismos para que la información que es de reserva de la entidad no sea publicada o conocida por terceros sin previa autorización de la RAP Pacífico.

4. Compromiso con la circulación y divulgación de la información

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 10

Implantar una estrategia de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con los públicos objetivos. Divulgar información sobre la gestión institucional, mediante acciones y campañas de comunicación externa, masivas y directas, para propiciar el acceso transparente y eficaz a la misma.

5. **Compromiso con el gobierno en línea**

La información disponible en la página web es de carácter público. Es por esto que la RAP Pacífico mantendrá actualizada la página WEB de la entidad y sus redes sociales atendiendo las disposiciones del Gobierno en Línea. Para eso, la RAP Pacífico se compromete a que toda la información de interés para la ciudadanía sea oportuna, clara, veraz y respete los criterios de usabilidad, accesibilidad y portabilidad.

6. **Compromiso con la información institucional**


Las áreas que en desarrollo de sus funciones requieran crear o rediseñar un micrositio o campaña, deberán seguir el siguiente protocolo:

El área de la RAP Pacífico deberá realizar la solicitud, vía correo electrónico, con copia al coordinador del área solicitante, y adjuntar la información a publicar.

Los contenidos a publicar deberán estar debidamente aprobados por los responsables de enviar la información al área de Comunicaciones de la RAP Pacífico.

El área de Comunicaciones o la persona designada para el desarrollo de actividades de comunicación institucional de la dependencia estará encargada de generar los contenidos.


El área de Comunicaciones o la persona designada para el desarrollo de actividades de comunicación institucional podrá

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 11

solicitar a otras áreas de la entidad o a otras entidades, información necesaria para la producción de los contenidos.

Teniendo en cuenta lo anterior, los contenidos deben ser claros y de lenguaje sencillo donde no haya lugar a dudas sobre el mensaje que se desea transmitir. Se debe tener en cuenta que llegarán a personas de niveles de educación, edades y regiones del país diferentes.

7. **Compromiso con la transparencia:** El Área de Comunicación debe garantizar que los mensajes emitidos sean coherentes con el direccionamiento estratégico de la RAP Pacífico, y que así mismo contribuyan a la credibilidad e identidad corporativa.
8. **Compromiso de veracidad y oportunidad:** la comunicación tanto interna como externa debe ser oportuna y estar ligada bajo unos parámetros de tiempo de coyuntura, así misma debe ser veraz y transparente con sus públicos objetivos.
9. **Compromiso de integración:** todos los actores internos de la entidad son parte fundamental del proceso de comunicación, por esto cada miembro puede integrarse y alinearse con el área para de esta manera transmitir ante el público externo el trabajo de la entidad. Así mismo, a nivel externo cada actor social del territorio puede hacer parte de la entidad mediante PQRS y las plataformas digitales.
10. **Compromiso de planificación:** los procesos de comunicación en el área deben ser planificados y alineados a las directrices y necesidades de grupos de interés de la organización. Para esto, cada estrategia debe tener un plan de acción que esté compuesto de audiencia, objetivo general, productos y medios de difusión.

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 12

Alcance de la política:

Teniendo en cuenta que la información es un bien colectivo, se fomentará la producción y circulación fluida de la información hacia todos los niveles, para el conocimiento de los procesos internos, y la realización y avances del trabajo.

La Política de Comunicaciones de la RAP Pacífico tendrá los siguientes alcances, teniendo la interlocución, la apertura y la visibilidad como elementos centrales en la circulación de la información.


- **Comunicación con los públicos internos:**

La comunicación de la RAP Pacífico debe facilitar y favorecer la construcción y consolidación de la cultura organizacional, por medio de diversos espacios de diálogo y difusión de mensajes.

La comunicación interna procura priorizar el diálogo, la apertura y la visibilidad como elementos centrales en esa circulación de la información. Además, se estructura a partir del siguiente criterio:

→ **Comunicación organizacional:** Se caracterizará por la construcción de sentido de pertenencia y por el establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los contratistas. Así mismo es importante resaltar el diseño de campañas de bienestar que generen pertenencia por la organización, basado siempre en las necesidades de los contratistas.

El proceso inicia con la planeación y definición de las acciones de comunicación interna y la atención de solicitudes de comunicación, continúa con la asesoría y desarrollo de contenidos, mensajes y piezas de comunicación y termina con el seguimiento, control y medición de dichas estrategias.

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 13

La comunicación entre los contratistas de la RAP Pacífico debe tener una relación basada en el diálogo, el respeto y la participación.

Se dispondrá de medios oficiales internos de información que serán actualizados permanentemente y que deberán llegar en forma masiva a todos los colaboradores.


Del mismo modo, de manera semestral el área generará una encuesta de procesos de comunicación para identificar fortalezas y oportunidades de mejora. Esta encuesta debe de enviarse de manera transparente a cada miembro de la organización y garantizar la confidencialidad.

- **Comunicación con los públicos externos:**

La comunicación de la RAP Pacífico en línea con su responsabilidad de contribuir a la construcción de lo público, se orientará hacia el fortalecimiento de la apertura y visibilidad, por medio de un servicio de excelente calidad en el cumplimiento de los fines misionales, con actitud de escucha y receptividad frente a la ciudadanía, de transparencia en todas sus actuaciones y de disponibilidad para la rendición de cuentas oportuna y suficiente de su gestión.

La RAP Pacífico mantendrá informados a sus públicos de interés sobre políticas, objetivos, resultados, decisiones, estrategias y proyectos, mediante información que guarde coherencia con su misión.


Del mismo modo la entidad debe garantizar la transparencia y accesibilidad a la información pública. Así mismo, generar sentido de pertenencia por parte del público externo por el territorio. Igualmente garantizar que los mensajes emitidos sean coherentes con el direccionamiento estratégico de la RAP Pacífico, y que así mismo contribuyan a la credibilidad e identidad corporativa.

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 14

El proceso inicia con la identificación y priorización de las campañas a ejecutar y con la definición de públicos objetivos, canales, recursos y medios. Posteriormente, sigue con la validación, aprobación y ejecución de la campaña y termina con el seguimiento, control y medición del impacto, alcance y frecuencias obtenidas.

→ **Comunicación con la ciudadanía:** Esta se hará en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio hacia la ciudadanía y en el ejercicio de los principios de publicidad y transparencia que deben tener los actos de los servidores públicos.

- ◆ La comunicación de la RAP Pacífico con los ciudadanos que se relacionen con ella se hará siempre en términos de respeto, calidez y oportunidad, entendiendo que la razón de ser de la administración es la prestación de un servicio de excelente calidad a la ciudadanía.
- ◆ El contacto de cualquier ciudadano con el área específica de la entidad se asumirá como un contacto con la totalidad de la misma, y por tanto se le demostrará un interés institucional por atender sus requerimientos y para orientarlo adecuada y satisfactoriamente.
- ◆ La RAP Pacífico dispondrá de mecanismos para escuchar en forma oportuna y sistemática los requerimientos y necesidades de la ciudadanía, procesarlos y adoptar las medidas pertinentes para satisfacerlos, de acuerdo con las competencias y posibilidades de la entidad.
- ◆ Aplicando los principios de publicidad y de rendición de cuentas de la RAP Pacífico, se informará periódica y sistemáticamente a la ciudadanía sobre sus actuaciones y los resultados obtenidos en su gestión, para lo cual adoptará los mecanismos comunicativos más pertinentes.

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 15


- ◆ Las respuestas que se den a los requerimientos o peticiones de los ciudadanos deben ser personalizadas, oportunas y sin evasivas.
- ◆ Las comunicaciones oficiales generadas por la RAP Pacífico deberán producirse en los formatos de correspondencia preestablecidos en la entidad y deberán ser autorizadas por los responsables.

→ **Relaciones con los medios de comunicación:** La relación de la RAP Pacífico con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y estará basada en principios de veracidad y libertad.

El proceso comienza con la identificación de la información a divulgar y la definición del modo de operación con medios de comunicación y redes sociales; luego, continúa con la ejecución de las acciones de comunicación mediante la búsqueda, consolidación, desarrollo, producción, envío, acompañamiento y gestión de información, noticias, actividades, mensajes y eventos. El proceso termina con el monitoreo de la información publicada sobre la RAP Pacífico, el análisis de la misma, la identificación de tendencias, del impacto producido y de las acciones de mejora del proceso.

→ **Vocerías institucionales:** La RAP Pacífico tiene como vocero institucional, en los temas estratégicos de su gestión sobre los cuales deba expresarse ante los medios y ante los diferentes auditorios y escenarios, al Gerente Camilo Llorede.

En caso de que el Gerente no pueda ser vocero, establecerá a otro autorizado en los temas estratégicos de su gestión, quien se expresará únicamente en los temas que son de su competencia.


	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 16

La RAP Pacífico definirá y promulgará los criterios de manejo de información, cuidado de imagen corporativa y confidencialidad, que deberán seguir todos aquellos servidores públicos que en virtud de sus funciones o de su cargo actúen en un momento dado como voceros de la entidad.

5. CANALES DE COMUNICACIÓN

Tabla 3. Canales de comunicación

Canales de Comunicación Externa	Canales de Comunicación Interna
Página web, streaming, redes sociales y fan page en Facebook, YouTube, Twitter, Instagram y LinkedIn.	Redes sociales institucionales y WhatsApp.
Correos electrónicos personales e institucionales masivos y línea de atención por WhatsApp. Hace énfasis en boletines institucionales que den cuenta de la gestión de la entidad.	Correos electrónicos personales e institucionales masivos. Hace énfasis en boletines institucionales que den cuenta de la gestión de la entidad.
Informes institucionales masivos	Informes institucionales.
Eventos corporativos y masivos.	Eventos y reuniones corporativas.

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 17

Comunicados de prensa, Blog Pacífico, Programa Informativo en Transforma Pacífico, Canal de Podcast Respira Pacífico y revista digital Vibra Pacífico.	Reuniones y celebraciones internas.
Piezas gráficas e informativas.	Material de divulgación.

6. MANEJO DE IMAGEN INSTITUCIONAL


Toda publicación digital o impresa, documentos, mensajes institucionales, publicidad, pendones, backing y solicitudes de eventos corporativos deben ser presentados previamente ante el área de comunicaciones para su revisión y aprobación por parte de la coordinadora.


Todo contenido a divulgar deberá ajustarse a lo establecido en el manual de identidad visual y uso de la imagen de la RAP Pacífico.






En los casos en que se solicite o contrate un producto con terceros bajo cualquier modalidad contractual, este producto también estará sujeto a la revisión y previa autorización del área de comunicaciones.

Además, el área de comunicaciones brindará apoyo a todas las áreas de la RAP Pacífico en la definición de contenido audiovisual, piezas gráficas digitales e impresas que se deban producir, características de las mismas y elaboración del diseño.

A continuación:

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 18

Isotipo  Colores corporativos

 C:90 M:65 Y:0 K:0 R:29 G:60 B:184	 C:0 M:22 Y:80 K:0 R:255 G:203 B:69
 C:92 M:75 Y:0 K:0 R:29 G:90 B:184	 C:0 M:100 Y:83 K:0 R:240 G:0 B:57
 C:30 M:60 Y:90 K:20 R:153 G:100 B:54	 C:75 M:0 Y:100 K:0 R:0 G:183 B:25

Logo RAP Pacífico




A continuación, se anexa manejo de imagen

Usos correctos

Nota: Los fondos que se describen, tienen como objetivo ser únicamente una guía para el desarrollo del material de comunicación.



	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 19




7. CRITERIOS EN LA REALIZACIÓN DE VÍDEOS

Indicaciones técnicas para la realización de vídeos sobre temas afines con la RAP Pacífico y temáticas transversales.

7.1 Indicaciones generales

El uso de vídeo como formato audiovisual y multimedial, es un herramienta amigable y cercana para brindar información a los diversos públicos de interés para la organización, sobre proyectos que esté adelantando la organización en pro del avance y desarrollo de los cuatro departamentos.

- **Objetivo:** dar a conocer los lineamientos a seguir para la realización de vídeos para la RAP Pacífico (preproducción, producción y posproducción).
- **Público:** persona o personas encargadas del área de comunicación.

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 20

72 Tipo de vídeos y sus lineamientos:

La RAP Pacífico realiza diferentes vídeos que se publican en las diferentes plataformas digitales: página web, redes sociales (YouTube, Facebook e Instagram)

721 Vídeos para redes sociales

- **Stories**

Objetivo: abrir un canal de interacción directa e inmediata con los seguidores de Instagram y Facebook.

Público: hombres y mujeres entre los 24 y 35 años, principalmente habitantes del Pacífico colombiano

Tono: cercano

Parámetros: formato vertical de 1127 x 2008. Se adaptan a las herramientas de Instagram como textos, gifs, ubicación, hashtags y etiquetas. Contenido claro, conciso y breve.

Responsable: quien se encargue de administrar las redes sociales de la entidad.


- **Feed**

Objetivo: informar sobre temas específicos frente a cada estrategia de la entidad.

Público: hombres y mujeres entre los 24 y 45 años, principalmente habitantes de la región Pacífico.

Tono: cercano, directo.

Parámetros: formato horizontal 1920 x 1080. Se deben grabar preferiblemente en espacios naturales con buena luz. En caso de incluir entrevistas de espacio cerrado se deberá recomendar, la grabación con luz frontal, evitando las ventanas o entradas de luz en la parte trasera, a

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 21

fin de evitar efecto de contraluz. Contenido específico, amplio y con lenguaje simple.

Responsable: quien administre las redes sociales de la entidad.

- **Webinar**

Objetivo: abrir un espacio de diálogo entre invitados expertos y el moderador, frente a un tema de alto impacto en la región Pacífico.

Público: hombres y mujeres entre los 24 y 45 años principalmente habitantes de la región Pacífico.

Tono: cercano directo.

Parámetros: se transmite en vivo desde la plataforma Streamyard, hacia la página de Facebook, canal de YouTube y Periscope en Twitter. La duración se estima entre 45 minutos y 2 horas. El formato transmitido es horizontal de 1920 x 1080, se manejan marcas de agua, fondos, banners, habladores y logos con el color asignado a cada temática mensual.

Responsable: equipo de comunicaciones con asignación de tareas.

- **Vox pop**


Objetivo: captar la opinión frente al tema específico, de ciudadanos en la región Pacífico.

Público: hombres y mujeres entre los 25 y 45 años, habitantes de la región Pacífico.

Tono: cercano.

Parámetros: 1920 x 1080 dispositivo de grabación en posición horizontal, se debe grabar en un espacio urbano preferiblemente.

Responsable: a quien se asigne en cada estrategia.

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 22

- **Informativo Pacífico, Una Nota**

Objetivo: informar en un tiempo de 5 minutos a la audiencia del canal Telepacífico, sobre la gestión de la RAP Pacífico en diferentes asuntos regionales.

Público: audiencia de los miércoles a las 7:30 p.m del canal Telepacífico

Tono: cercano

Parámetros: formato de 5 minutos con 20 segundos, grabado en alta calidad, horizontal 1920 x 1080, se graba en ambiente de naturaleza. Para entrevistas se maneja un guión de entrada del Gerente, 2 preguntas y cierre. En edición se verifican balance de picos de volumen, ámbitos de color lumietri y transiciones no abruptas. Se maneja la exportación en formato H2.64.

Responsable: a quien se asigne semanalmente, según el cronograma mensual.

7.3. Realización de vídeos

Preproducción, producción y posproducción

7.3.1 Preproducción

- **Referencias:** para iniciar la construcción de un vídeo es aconsejable tener referencias de otros vídeos que puedan orientar la realización del producto que se desea realizar.
- **Guión:** es indispensable la creación de un guion que permita conocer de forma clara las indicaciones técnicas como la planimetría, ambientación audiovisual, apoyos visuales y animación.

Tabla 4. Formato de ejemplo para la realización de un guion



	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 23

IMAGEN	TEXTO
Presentador(a) en cámara Plano	Saludo Cámara:
Presentador(a) en cámara Cambio de plano	Cámara:
Presentador(a) en cámara Cambio de espacio. Plano	Cámara:
Voz en off Imágenes de apoyo	Voz en off
Entrevista pregrabada	Entrevistas
Presentador(a) en cámara Plano	Cierre Cámara:

Tener en cuenta que los productos audiovisuales deberán ser exportados con formato H2.64 o MP4.

- **Documentación:** estos documentos son compartidos y recopilados por la persona que se asigne del área de comunicaciones.

Formato de consentimiento de imagen, es un documento que permite la autorización para el uso de imagen por parte de personas externas a la entidad que serán grabadas como parte del contenido de un vídeo. Este formato será explicado por el profesional encargado del área de comunicaciones a la persona o cesionario y esta debe firmarlo antes de ser realizada la grabación. A continuación se presentan los

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 24

formatos construidos y revisados conjuntamente con el área jurídico administrativa.

Formatos pre establecidos:

Para Persona Natural:

<https://docs.google.com/document/d/1LbDUfuYG4ULGABRRFj4pthnIZBjCYMX0/edit>

Para persona Jurídica:


https://docs.google.com/document/d/1KWh_rKb8MmhCmold8wlbngFu1eU0AZelsz3KiHAYHM/edit

- **Organizar locación:** se debe organizar anticipadamente la fecha y horario, también, los equipos necesarios para la realización como: cámara cargada, batería de apoyo cargada, memoria libre de 32 GB clase 10, trípode, micrófonos, grabadora, Prompter, luces y computador en el caso de ser necesario.

732 Producción

Para la ejecución se debe tener en cuenta:

- **Presupuesto:** los productos de vídeo son pagados por la entidad, debido a que hacen parte de la estrategia de comunicación “divulgar la información tanto interna como externa hacia los diferentes grupos de interés, garantizando un correcto flujo y acceso a la misma y contribuyendo así, a la proyección y posicionamiento de la RAP Pacífico”, establecido de acuerdo al objetivo misional de la entidad.
- **Equipos:** en la realización de vídeos para las redes sociales se usan los equipos que tienen asignados el área de comunicación, suministrados por la entidad: cámara, trípode, prompter,

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 25

grabadora, luces led, micrófono de solapa, claqueta, computador y conexión a internet.

Para el Informativo Pacífico, una nota, que es un producto emitido por televisión, se contrata una entidad externa de producción audiovisual, la cual realizará la grabación y entregará el contenido sin editar a la persona asignada del equipo de comunicación.

- **Encargado:** la asignación de la grabación, el espacio, la presentación, el uso de los equipos y la edición, es realizado por el coordinador del área de comunicación.
- **Localización:** los vídeos son grabados en espacios públicos, como parques, humedales y jardines, lugares tranquilos, con poca intensidad de ruido ambiente y con buena luz.

En la localización para la realización del Webinar, se le recomienda al presentador realizar la grabación en el interior de una edificación con buena luz, si es necesario usar luces led, no en espacios abiertos, para que la grabación en vivo no tenga presencia de ruidos externos, interrupciones y pérdida de conexión a internet. También, se le sugiere al presentador evitar el uso de paredes y fondos totalmente blancos y con decoraciones exageradas.

733 Posproducción


Herramientas: los programas que se usan para la edición son Adobe Premiere, Adobe After Effects, Adobe Photoshop y Adobe Illustrator.

233.1 Criterios a tener en cuenta:

- **Línea gráfica:**

Tipografía: Exo 2 (Light, Medium, Bold)

Poppin (Light, Medium, Bold)


	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión:01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 26

Color: Conservar los colores de la imagen institucional, con algunas extensiones en la gama cromática:

	R: 25 G: 54 B: 147 C: 93 M: 69 Y: 0 K: 0 #194093		R: 0 G: 161 B: 59 C: 81 M: 0 Y: 86 K: 0 #00A13B
	R: 54 G: 169 B: 225 C: 68 M: 5 Y: 4 K: 0 #E30613		R: 152 G: 194 B: 29 C: 44 M: 0 Y: 90 K: 0 #98C21D
	R: 29 G: 87 B: 184 C: 84 M: 55 Y: 0 K: 0 #1D57B8		R: 0 G: 141 B: 54 C: 86 M: 5 Y: 91 K: 0 #008D36
	R: 0 G: 185 B: 238 C: 71 M: 0 Y: 5 K: 0 #00B9EE		R: 100 G: 193 B: 31 C: 60 M: 0 Y: 92 K: 0 #64C11F
	R: 248 G: 170 B: 0 C: 0 M: 31 Y: 89 K: 0 #F8AA00		R: 227 G: 6 B: 71 C: 0 M: 91 Y: 47 K: 0 #E30647
	R: 255 G: 222 B: 0 C: 2 M: 6 Y: 86 K: 0 #FFDE00		R: 227 G: 6 B: 55 C: 0 M: 92 Y: 62 K: 0 #E30637
	R: 249 G: 175 B: 0 C: 0 M: 29 Y: 88 K: 0 #F9AF00		R: 177 G: 127 B: 74 C: 22 M: 41 Y: 65 K: 10 #B17F4A
	R: 255 G: 241 B: 122 C: 3 M: 0 Y: 54 K: 0 #FFF17A		R: 147 G: 96 B: 55 C: 27 M: 51 Y: 71 K: 21 #936037

Línea sonora: El uso de sonidos, música y efectos son obtenidos de bancos libres de derechos de autor, con temáticas de la región que permitan a la audiencia.

Voz en off: esta herramienta se usa en los vídeos para decir los avances de los proyectos y profundizar en la información mientras se muestran imágenes y vídeos de apoyo sobre los sucesos o el tema. El recurso es utilizado en los vídeos para el informativo, redes sociales y página web para que el producto sea más dinámico audiovisualmente.

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 27

Exportación: al convertir los vídeos es necesario tener en cuenta seleccionar el formato recomendado que permite tener alta calidad y peso adecuado para ser reproducido en dispositivos móviles, computadoras y proyectores: es H.264, con un tamaño de fotograma horizontal.

Nota: Para el informativo **Pacífico**, una **nota** es importante tener en cuenta que, el tiempo total de este debe ser máximo 5'20'', con un tiempo mínimo de 5'10''. *Los textos de los markers tipo oración no deben ser sólo mayúsculas.


8. MANEJO DE LA PÁGINA WEB

La página web de la RAP Pacífico, es un espacio digital de carácter público, cercano y sencillo para las personas. Debido a que la organización es una entidad pública, la página web debe regirse por las directrices del manual realizado por el Gobierno nacional llamado **Gobierno en línea** (https://normograma.mintic.gov.co/mintic/docs/resolucion_mintic_1519_2020.htm), el cual, estipula los lineamientos que debe tener de manejo, accesibilidad y usabilidad de la página web. En la accesibilidad, se deben tener en cuenta las leyes de W3 (World Wide Web), los cuales, son los estándares y directrices estipuladas por la WWW que aseguran el crecimiento de la Web a largo plazo y definen las partes claves que hacen que la World Wide Web funcione.

También, los niveles de adecuación de prioridad AA y AAA, las cuales, son las reglas establecidas para el cumplimiento de la accesibilidad. Para establecer el nivel de adecuación de accesibilidad tiene la página web hay que tener en cuenta las prioridades:

La Prioridad 1 **tiene** que satisfacerse o algunos grupos de personas serán incapaces de acceder a la información de un sitio.

La Prioridad 2 **debe** satisfacerse o alguien encontrará muchas dificultades para acceder a la información.

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 28

La Prioridad 3 **puede** satisfacerse o algunas personas hallarán dificultades para acceder a la información.

- Para establecer los niveles de adecuación de accesibilidad se tiene en cuenta:

El nivel de adecuación “A” (A) incluye los puntos de verificación de prioridad 1. El nivel “Doble A” (AA) incluye las prioridades 1 y 2. El nivel “Triple A” (AAA) incluye las prioridades 1, 2 y 3.

- La responsabilidad de la página está a cargo de un profesional en comunicación que tenga conocimientos en manejo de WordPress (sistema de gestión de contenidos para la creación de páginas web), en accesibilidad web y las métricas de búsqueda de Google Analytics.


81 Contenido: La página debe ser un lugar abierto, con un conjunto de contenidos e información que muestre la transparencia en las funciones de la entidad, con contenido publicado, de interés para los distintos usuarios y muestre los proyectos que adelanta la organización, sus avances y actualizaciones, proporcionando la información que requieren los ciudadanos.

Los diferentes públicos que se acercan a la organización son: entidades gubernamentales, aliados, organizaciones nacionales e internacionales y comunidad en general

Las secciones de contenido se la página web son:

81.1 RAP Pacífico: en esta sección encuentra la información de la entidad:

- **¿Qué debes saber?** -Misión y visión
 - Pacto por el Pacífico
 - Organigrama
 - Plan Nacional de Desarrollo

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 29


- **Conoce nuestro equipo:** Las áreas de la organización

- Gerencia General
- Jurídico Administrativo
- Técnica y de proyectos
- Financiera y contable
- Sistema general de regalías
- Comunicaciones
- Planeación
- *Apoyo a la supervisión de proyectos


- **Nuestros asociados:** Gobernaciones de los cuatro departamentos: Chocó, Valle del Cauca, Cauca y Nariño, con sus respectivos enlaces.
- **Nuestros aliados estratégicos:** Son todas las organizaciones asociadas que con su apoyo hacen posible la labor de la RAP Pacífico.
- **Glosario:** el espacio proporciona una recopilación de términos y palabras claves relacionadas con la gestión de la RAP Pacífico, por lo tanto, serán encontradas en la página web y en las diferentes plataformas de la entidad.
- **RAP Pacífico 2018-2019:** Recopilación de la gestión de la RAP Pacífico durante estos años.

8.12 **Ejes estratégicos:** muestran las líneas de acción con sus objetivos, descripción e indicadores

- **Gobernanza y Gobernación territorial:** el micrositio proporciona
 - Objetivo
 - Hechos Regionales y sus líneas de acción:

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 30

- Institucionalidad sólida y estable: Indicadores
- Comunidades cohesionadas: Indicadores
- Territorio con acceso equitativo a bienes y servicios públicos: Indicadores
- Territorio legal y pacífico: Indicadores
 - **Infraestructura y Gestión del conocimiento:** el micrositio proporciona
 - Objetivo
 - Hechos Regionales y sus líneas de acción:
 - Pacífico conectado
 - Pacífico región de conocimiento
 - Indicadores
 - **Desarrollo Económico Colectivo e Incluyente:** el micrositio proporciona
 - Objetivo
 - Hechos Regionales y sus líneas de acción:
 - Pacífico emprendedor con enfoque territorial e inclusión productiva
 - Indicadores
 - **Sostenibilidad Ambiental y Ecosistémica:** el micrositio proporciona
 - Objetivo
 - Hechos Regionales y sus líneas de acción:
 - Territorio biodiversidad y sostenibilidad
 - Indicadores
 - **Identidad Cultural y Paz Territorial:** el micrositio proporciona
 - Objetivo
 - Hechos Regionales y sus líneas de acción:

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 31

- Convivencia pacífica y reconocimiento de la diversidad étnica y cultural

- Indicadores

813 **Proyectos:** el sitio contiene micronoticias

- **Plan Estratégico Regional PER:** el micrositio proporciona

- Descripción general

- Hechos Regionales

- Eje RAP: -Contexto

- Objetivo

- Beneficiarios

- Línea de tiempo

- **Proyecto Turístico Región Pacífico:** Conduce a la lading del proyecto

- ¿Qué es Proyecto Turismo Pacífico?

- Conoce la región

- Comunicaciones

- **Medio Ambiente:** el micrositio proporciona

- Objetivo

- Descripción general


- Eje RAP

- Contexto


- Etapa

- Beneficiaria

- Línea de tiempo

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 32

- Cifras e indicadores de interés relacionados con el proyecto
 - **Reactivación Económica:** el micrositio proporciona
 - Objetivo
 - Eje RAP
 - Contexto
 - Estrategias de reactivación económica para la región Pacífico
 - **Manglar:** el micrositio proporciona
 - ¿Qué es Manglar?
 - Contexto
 - Proyecto Manglar: Ejes, líneas y entidades
 - Línea de tiempo
 - **Ciencias Tecnología e Innovación:** el micrositio proporciona
 - Objetivo
 - Eje RAP
 - Contexto
 - Beneficiarios
 - Proyectos formulados
 - Línea de tiempo
 - **Educambio:** el micrositio proporciona
 - Objetivo y propósito del proyecto
 - Contexto
 - Población beneficiada
 - Herramientas educativas

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 33

- Red de actores

8131 Estrategias: los micrositijs proporcionan

- **Bloque Pacífico:**

- Objetivo

- Eje RAP

- Contexto

- Partes involucradas

- Alianza IRI-RAP

- Sesiones 2018-2019: Ejercicio Plan de Desarrollo Nacional 2018-2022

- Sesiones 2020

- **Juntos sembramos Pacífico:**

- Objetivo

- Descripción general

- Público objetivo

- Contexto


- Aprenda a: ¿cómo sembrar árboles?

- **Ecoamigos RAP Pacífico:**

- Objetivo

- Artículos del mes


814 **Apoyo al Sistema de Gestión de Regalías:** el sitio proporciona información sobre

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 34

- Sistema de Gestión de Regalías
- Nueva normativa SGR
- OCAD Regional Pacífico, y OCAD Paz
- Conformación del OCAD regional Pacífico
- Homologación de fondos
- Gestión Secretaría Técnica OCAD Regional

8.15 Transparencia

- **Transparencia y Acceso a la Información:** En este espacio el usuario puede encontrar
 - Información y la función de la entidad
 - Normativas
 - Plan de adquisiciones
 - Planeación, presupuesto e información
 - Trámites
 - Participa
 - Datos abiertos
 - Información específica
 - Obligación de reporte de información
 - Mapa del sitio
 - **Normatividad y Gestión Documental:** Recopilación y archivos de documentación como leyes, acuerdos, ordenanzas, resoluciones, convenios, actas, circulares, conceptos jurídicos, avisos y edictos, y actas OCAD.
 - **Contratación:** En este espacio el usuario puede encontrar

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 35


- Mínima Cuantía
- Sección Abreviada
- Licitación Pública
- Contratación directa
- Convenios
- Plan de compras anual
- Avisos

8.1.6 Comunicaciones

- **Blog Pacífico:** el micrositio proporciona publicación de noticias y te ancla a los demás micrositios
- **Pacífico, Una Nota:** el espacio proporciona la recopilación de los informativos que hacen parte del programa Transforma Pacífico, emitidos por el canal Telepacífico. En el micrositio también se encuentra:
 - ¿Qué es Pacífico, una Nota?
 - Edición 2021
 - Edición 2020
 - **Respira Pacífico:** conduce a la página de Soundcloud, donde se recopilan los podcasts por capítulos.
 - **Vibra Pacífico:** publicación de la revista digital mensual de la RAP Pacífico.
 - **Voces Pacífico:** el espacio proporciona la recopilación de los webinar e invita a los usuarios al siguiente evento.

8.1.7 Atención al ciudadano

- **Contactos**
- **Preguntas frecuentes**

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 36

- **Niños, niñas y jóvenes:** Vídeo animado sobre la RAP Pacífico, para el público más joven.


Las landing promocionales

82 **Diseño:** Se usan los colores institucionales, predominando el color azul que caracteriza a la organización, con el fondo blanco. También, se usan los colores negros, tonalidades de grises y los otros colores institucionales en casos específicos para diferenciar temas.

9. LÍNEAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El Plan Estratégico de Comunicaciones de la RAP Pacífico busca:

- Avanzar hacia una visión estratégica de la comunicación en la RAP Pacífico.
- Mejorar el impacto de la comunicación en los diferentes públicos objetivos.
- Contribuir al logro de los objetivos de la RAP Pacífico.
- Apoyar la toma de decisiones y asesorar a las demás áreas en materia de comunicación.
- Velar por el adecuado uso de la imagen institucional, ayudar a su posicionamiento y consolidar una marca unificada.
- Construir y ejecutar una política de comunicaciones que informe, sensibilice y apoye la movilización de todos los actores estratégicos para contribuir al desarrollo y cumplimiento de la gestión institucional.
- Desarrollar contenidos y mensajes para posicionar los proyectos y estrategias de la RAP Pacífico dando cuenta de los avances en su gestión haciéndolos más eficaces y eficientes.
- Evaluar el impacto de las acciones comunicativas ejecutadas para formular acciones de mejora que refuercen la estrategia planteada.
- Apoyar el mejoramiento del clima organizacional, el trabajo en equipo, el bienestar y sentido de pertenencia por la entidad.

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 37

- Contribuir a las alianzas estratégicas que puedan aportar al desarrollo social y económico del Pacífico.
- Evaluar los procesos de comunicación a nivel interna en la RAP Pacífico.
- Posicionar a la RAP Pacífico como una entidad que cuente con credibilidad en asuntos relacionados con el suroccidente colombiano.
- Consolidar alianzas con medios de comunicación para difundir los proyectos e iniciativas generadas en la entidad.
- Brindar directrices en materia de planificación para los procesos de comunicación interna y externa.


Con las líneas de trabajo y sus componentes se identifican los principales frentes de trabajo del área de Comunicaciones:

Plan de acción de Comunicación:

La comunicación de la RAP Pacífico con sus públicos internos y externos se realizará de acuerdo con las líneas estratégicas del Plan Estratégico de Comunicación, para lo cual se tendrá en cuenta:



- La RAP Pacífico formulará anualmente un plan de acción de comunicación que establecerá los lineamientos, estrategias y acciones comunicacionales de la entidad en sus relaciones con los


	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 38

diferentes públicos con los que interactúa, a partir de las políticas de comunicación adoptadas por la misma.

- La formulación y coordinación del plan de acción de comunicación estará a cargo del área de Comunicaciones. La ejecución del plan se hará desde las diferentes áreas según sus necesidades y proyectos comunicacionales específicos.

1. LÍNEA ESTRATÉGICA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Objetivos	Iniciativas	Metas	Indicadores
Desarrollar las estrategias de comunicación organizacional de la RAP Pacífico mediante acciones de sensibilización, promoción y divulgación, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos, y el mejoramiento del clima laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar contenidos para mantener informados y actualizados a los contratistas de la entidad. -Acompañar a las diferentes áreas de la entidad para la promoción y divulgación de los proyectos que apuntan al cumplimiento de los objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Cumplir al 100% la elaboración de los contenidos solicitados por la diferentes áreas. -Cumplir al 100% la publicación de los contenidos elaborados a solicitud de las diferentes áreas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Número de solicitudes realizadas/Número de solicitudes recibidas. -Número de publicadas/Número de recibidas.


	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 39

2. LÍNEA ESTRATÉGICA COMUNICACIÓN CORPORATIVA

Objetivos	Iniciativas	Metas	Indicadores
Posicionar la imagen institucional de la RAP Pacífico, a través del desarrollo de alianzas estratégicas, actividades y eventos.	Apoyar y organizar los encuentros de la RAP Pacífico en el desarrollo de sus líneas estratégicas.	Cumplir con el 100% de las solicitudes recibidas de las diferentes áreas.	Número de solicitudes atendidas/Número de solicitudes recibidas.

3. LÍNEA ESTRATÉGICA COMUNICACIÓN EXTERNA Y GESTIÓN DE MEDIOS


Objetivos	Iniciativas	Metas	Indicadores
Divulgar a la comunidad y a los diferentes públicos objetivos, a través de los diferentes medios de comunicación, las	-Generar contenidos informativos que den cuenta de la gestión de la RAP Pacífico y sus proyectos. -Fortalecer y	-Divulgar a través de diferentes canales de comunicación el 100% de la información que genera la RAP	-Número de información emitida por el área de comunicaciones/Número de acciones a divulgar por la RAP Pacífico.

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 40

<p>acciones y proyectos que desarrolla la RAP Pacífico de manera oportuna, transparente y eficaz.</p>	<p>establecer relaciones con los medios de comunicación para la divulgación de la información y gestión de la RAP Pacífico.</p> <p>-Producción y edición de contenidos audiovisuales.</p> <p>-Asesorar y apoyar todas las políticas de comunicación de la RAP Pacífico, así como también a las demás áreas.</p>	<p>Pacífico.</p> <p>- Atender el 100% de solicitudes de información por parte de los medios.</p>	<p>-Número de solicitudes por los medios atendidos/Número de solicitudes recibidas.</p> <p>-Número de productos audiovisuales desarrollados.</p> <p>-Número de campañas diseñadas.</p>
---	---	--	--

4. LÍNEA ESTRATÉGICA COMUNIDADES DIGITALES


Objetivos	Iniciativas	Metas	Indicadores
<p>Informar a la comunidad y a</p>	<p>- Gestionar contenidos institucionales para</p>	<p>- Atender el 100%</p>	<p>- Número de campañas</p>

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 41

los diferentes públicos objetivos, por medio de canales digitales, las acciones de comunicación, con el fin de facilitar de manera oportuna, transparente y eficaz el acceso a la información sobre la gestión institucional de la RAP Pacífico.	informar a través de los canales digitales. - Mantener actualizados los canales digitales con la información de interés y de actualidad que genera la RAP Pacífico. -Analizar el tráfico de redes que le permita a la entidad identificar y sistematizar los aportes de la ciudadanía, convirtiendo a las redes sociales en un canal de interacción con ellos sobre aspectos como los proyectos y objetivos misionales de la RAP Pacífico.	de las solicitudes de publicaciones en la página web y redes sociales. - Cumplir con el 100% el número de actualizaciones de la página web y redes sociales solicitadas desde las demás áreas.	ejecutadas/Número de campañas solicitadas. - Número de actualizaciones atendidas/Número de actualizaciones requeridas. - Número de interacciones en redes sociales registradas.
--	--	---	---

8. STAKEHOLDERS RAP PACÍFICO


1. Mapa de stakeholders:

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 42

<i>Mucho interés</i>	Satisfacer <ul style="list-style-type: none"> - Senadores - Representantes - Ministerios 	Colaborar <ul style="list-style-type: none"> - Secretarías de planeación departamentales - Secretarías de desarrollo económico departamentales - Comités intergremiales - Codectis - Público interno
<i>Poco interés</i>	Observar <ul style="list-style-type: none"> - Cámaras de comercio - Otras organizaciones 	Comunicar <ul style="list-style-type: none"> - Academia - Fundaciones/ONG - Actores de ecosistema turístico - Comisiones Regionales de competitividad e Innovación - Cooperantes
	<i>Poca Influencia</i>	<i>Mucha influencia</i>

2. Caracterización de stakeholders:

21. **Mucho interés y poca influencia:** Son aquellos stakeholders sobre los que se tiene mucho interés, pues juegan un papel fundamental en la existencia y normativa bajo la cual se rige la organización, además, son un ente rector y de veeduría de la RAP Pacífico. No obstante, no siempre tienen mucha influencia sobre los proyectos específicos de la

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 43

organización. Cabe resaltar, en este punto, que los stakeholders no son estáticos y que estos pueden moverse en la clasificación.

22 Mucho interés y mucha influencia: Estos stakeholders son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos de la RAP Pacífico, son aquellos aliados que permiten llevar a cabo proyectos e iniciativas a lo largo de la región y que aportan desde su quehacer a la organización. Es uno de los públicos más importantes, ya que permiten visibilizar, ganar experiencia y posicionamiento en el contexto local, regional y nacional.


23. Poco interés y poca influencia: Es un público frío con el que se interactúa con poca frecuencia y no tienen influencia en el desarrollo de actividades de la organización, no obstante se deben observar ya que podrían convertirse en aliados en algún momento o alguna de sus directrices y cambios podrían llegar a influir en el funcionamiento de la organización.

24. Poco interés y mucha influencia: Son stakeholders que aparecen en la escena de acción de la RAP Pacífico y que no son fundamentales para su existencia, pero sí pueden ser importantes en algún proyecto o iniciativa de la organización, es decir, no son un aliado constante pero es importante para la organización contar con ellos y que conozcan sus resultados, objetivos y acciones.

3. Gestión de la comunicación:

3.1. Mucho interés y poca influencia: satisfacer

Para este grupo de stakeholders donde predominan instituciones y organizaciones gubernamentales, la RAP Pacífico establecerá una

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 44


comunicación donde se propenda hacer énfasis en proyectos planteados, estadísticas de intervención y métricas, además de resultados tangibles. Por esa razón, la comunicación será de manera formal en medios directos como el correo electrónico, en donde se enviarán los productos comunicativos de posicionamiento y resultados de la organización, estos productos serán los newsletter, informes, invitaciones, boletines y revistas, esto con una periodicidad de cada 15 días o un mes.

32. Mucho interés y mucha influencia: Colaborar

A su vez, con este público, la organización deberá manejar una comunicación más cercana y directa, pues son sus aliados en la planeación y ejecución de proyectos. En este caso, se harán reuniones de presentación de proyectos donde el email, el whatsapp corporativo y las plataformas de encuentro virtuales serán fundamentales para mantener contacto. No obstante, el acercamiento inicial deberá hacer énfasis en el posicionamiento de marca de la RAP Pacífico a través de sus redes sociales y página web, donde se evidencie el trabajo realizado con aliados y cooperantes, la experiencia en el sector, el trabajo sectorizado y las áreas de influencia de la organización. El lenguaje con este tipo de stakeholder debe ser cercano sin dejar de ser formal, además se debe hacer énfasis en las diferentes estrategias de fidelización de los mismos. Los productos comunicativos priorizados para este tipo de stakeholders son revista, newsletter, página web, comunicados, correo electrónico y productos multimediales.

33. Poco interés y poca influencia: Observar

Para este tipo de stakeholder la RAP Pacífico deberá estar al tanto del contexto nacional, regional departamental y local, comunicando de manera constante a través de sus medios de comunicación masivos

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 45

como redes sociales y página web, donde deberá tener el objetivo claro del posicionamiento y la inclusión de todos los actores regionales. En ese espacio deberán estar comunicados y piezas gráficas que vayan en concordancia con lo anteriormente mencionado.

34. Poco interés y mucha influencia: Comunicar


Además del posicionamiento digital y evidencia masiva de proyectos, intervenciones y resultados, la comunicación con esta clase de stakeholder deberá estar enfocada a la información directa donde se recuerde el proceso y gestión de la RAP Pacífico a través de newsletter, comunicados y boletines, todo enfocado a la expectativa y posible fidelización del público.

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para el proceso de seguimiento se obtendrá información a través de los indicadores de seguimiento y evaluación para establecer el cumplimiento de los objetivos, iniciativas y metas.

Esta definición parte de reconocer las actividades realizadas en los procesos y el seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico de Comunicaciones. Por lo que se realizará de la siguiente manera:


- La RAP Pacífico evaluará semestralmente el cumplimiento de las líneas estratégicas conforme a sus objetivos, por medio de las estrategias y acciones que realice con sus públicos internos y externos a partir del cumplimiento de la política de comunicación adoptada por la entidad.
- La revisión, seguimiento y definición de estrategias de cumplimiento del plan de comunicaciones estará a cargo del área de Comunicaciones. La ejecución del plan se hará desde las diferentes coordinaciones y grupos de trabajo según las iniciativas definidas.

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 46

- Se realizarán encuestas para revisar el cumplimiento y satisfacción de las campañas internas y externas realizadas.
- El seguimiento y resultados del Plan Estratégico de Comunicaciones quedará reportado en un informe semestral del área.

9. FODA DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN 2021

Fortalezas	Oportunidades
<p>-El Área de Comunicación cuenta con alta disposición y credibilidad para apoyar y cubrir los eventos transversales de la entidad.</p> <p>-El cubrimiento de reuniones y actividades de la RAP Pacífico por parte del equipo de comunicación es excelente.</p> <p>-Las redes sociales mejor calificadas por los colaboradores de la entidad son Instagram y Facebook.</p> <p>-A nivel de productos de comunicación el Informativo Pacífico Una Nota recibió excelente calificación, seguido de la revista Vibra Pacífico.</p> <p>-El Área de Comunicación en la organización es vista como un área transversal a las actividades, y genera valor para los procesos tanto internos como externos de la entidad.</p>	<p>-Consolidarse como una de las Áreas de Comunicación más fuertes de las Regiones Administrativas de Planificación.</p> <p>-Fortalecer alianzas con entidades y organizaciones externas para generar una estrategia de relaciones públicas.</p>

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 47


Debilidades	Amenazas
<p>-El boletín interno de la entidad puede tener más contenido fotográfico y actividades de bienestar para así fortalecer su lectura.</p> <p>- Se puede fortalecer el manejo de Twitter y difundir más la página web en los colaboradores de la entidad, y a nivel externo.</p> <p>-Los colaboradores manifestaron el deseo de una reunión de integración, a raíz de esto el Área de Comunicación la planeará una vez se regrese a la presencialidad.</p>	<p>- Fuentes de información falsa con relación a Capital Humano no capacitado.</p> <p>-No brindar acceso a la información.</p> <p>-No ser inclusivos.</p> <p>-Caídas plataformas digitales.</p> <p>-Coyunturas nacionales de contexto político y social.</p> <p>-Suplantación y difusión de información falsa.</p>

Nota: Cada proceso debe encaminarse a cumplir los objetivos misionales de la Región Administrativa y de Planificación RAP - Pacífico, agregar tiempos de frecuencia de actividades, **proponer**, hacer observaciones o comentarios que se consideren de interés.


10. RIESGOS DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN:

En los procesos de comunicaciones en la organización se presentan riesgos que pueden afectar el relacionamiento con los diferentes públicos, la veracidad de lo que se dice, la confianza en la institución, entre otras circunstancias. Por ello, se realiza auditoría interna y externa, y autoevaluación de los procesos. Estos son los riesgos que se pueden correr:

- **Verificación de las fuentes:** es fundamental que antes de publicar y compartir una información esta debe ser comprobada y revisada con fuentes oficiales, documentales y especializadas. Esto evitará caer en falacias y en opiniones personales.

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 48

- **Suplantación y difusión de información falsa:** tener una información parcialmente verdadera, es falsa. Como el punto anterior, se debe verificar la información a difundir, debido a que el público cree lo que publicamos.
- **Capital humano no capacitado:** para ejercer las funciones en el área de comunicaciones, se requiere de personal competente e idóneo, que esté en constante aprendizaje. El supervisor proporcionará la inducción requerida para ejercer el cargo y las funciones asignadas. Tener un capital humano no capacitado será un impedimento en el cumplimiento de los objetivos del área de comunicaciones.
- **No tener atención a los grupos de interés:** es necesario brindarle la atención que cada uno requiere comprendiendo sus características y necesidades, reforzando la buena imagen que las comunidades tienen de la organización.
- **No ser oportunos:** es crucial que la RAP esté atenta a las situaciones coyunturales de la región, del país, del mundo que afecten el desarrollo del Pacífico, porque su presencia servirá de apoyo en los movimientos, cambios y transformación de la región, como ente crucial para el avance y sostenimiento de la región.
- **No brindar acceso a la información:** la entidad debe tener su información de libre acceso, fácil y clara comprensión para los diferentes públicos. Esto garantiza transparencia entre las funciones y proyectos de la entidad.
- **No ser inclusivo:** la organización debe ser consciente de la diversidad de públicos y las necesidades de cada una de las comunidades que se acercan para acceder a información, conocer su discurso, sus formas de relacionamiento, creencias, cultura, etc; así, acercarse de forma asertiva, oportuna y respeto a los usuarios.

	PROCESO: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: MAN-GC-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: MANUAL DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 27/12/21
		Página: 49

- Coyunturas nacionales de contexto político y social:** como entidad pública, la RAP no toma partido en situaciones políticas del país, sin embargo, las reacciones sociales que involucren el avance y bienestar del Pacífico y el país es indispensable que la RAP esté presente, actualizado y creando estrategias para aportar a las soluciones desde su campo de acción.
- Caídas de las plataformas:** la inactividad de los entornos digitales de la organización puede desorientar a los usuarios que deseen navegar en medio de las diferentes plataformas de la RAP. Para enfrentar esta situación es aconsejable tener un mensaje de reparación preventivo, que indique a los navegadores que en el momento no está disponible la plataforma, pero pronto lo estará. La constancia en las plataformas digitales refuerza la confianza que los usuarios tienen con la organización.
- Manejo del discurso:** la organización al comunicarse con sus diversos públicos debe tener en cuenta el tono, hacia quién se dirige, sin discriminar a nadie, y tener en cuenta el uso de las palabras, enfocadas a pacificar, aclarar y construir, de forma asertiva, con equidad, objetividad y respeto.
- Bajas en la reputación por prácticas institucionales indebidas:** se requiere actuar con experiencia, sabiduría en la resolución de conflictos y herramientas como juntas administrativas para resolver la situación y pronunciarse con el público externo a través de comunicados de prensa, entrevistas públicas y ruedas de prensa para aclarar lo sucedido.