



Código: COP-01  
Versión: 10  
Vigencia: 2013-09-23

## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

### 1. OBJETIVO.

Definir los procedimientos que se adelantan, al momento de desempeñar las funciones y labores del proceso de Comunicaciones de la **CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA**.

### 2. ALCANCE.

Este procedimiento se aplica para todos los procesos de Comunicaciones de la **CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA**.

### 3. RESPONSABLE.

Es responsabilidad del Coordinador(a) del Área de Comunicaciones su correcta aplicación.

### 4. DEFINICIONES.

No aplica.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1 ADMINISTRACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

El coordinador del Área de Comunicaciones es responsable de leer a diario el correo electrónico institucional y de direccionar la solicitud o solicitudes al funcionario competente, quien debe responder y enviar copia al Área de Comunicaciones con el fin de llevar a cabo el seguimiento respectivo.

1

REVISADO POR: Isabel Cristina Cardona Santos

*Isabel C. Cardona S.*

CARGO: coordinadora Área de comunicaciones

APROBADO POR: Oriana Mendoza Vidal

*OMV.*

CARGO: Presidenta Ejecutiva



Código: COP-01  
Versión: 10  
Vigencia: 2013-09-23

## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

El funcionario debe dar respuesta a los e-mails recibidos en un lapso de tiempo no superior a tres (3) días hábiles. Este proceso incluye las solicitudes que llegan del sitio web [www.cccauca.org.co](http://www.cccauca.org.co) a través de la sección contáctenos.

### 5.2 ADMINISTRACIÓN DEL SITIO WEB DE LA ENTIDAD.

Como un medio de comunicación de acceso masivo, el sitio web **CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA** expondrá información sobre los servicios, programas, y proyectos de la Entidad. Así como links a sitios de interés para los usuarios de la misma. Su diseño conservará los elementos básicos del Manual de Imagen Corporativa.

A partir de la actualización en imagen, diseño y navegabilidad realizada por un consultor externo a principios del año 2012, se modificó la responsabilidad en la actualización permanente de la información del sitio Web. De este modo, la actualización permanente de datos, configuración y aspectos técnicos de la información será coordinada por el Área de Sistemas y el Área de Comunicaciones actualizará la relacionada con los temas institucionales, el Centro de conciliación, los comunicados de prensa y actividades y eventos de las sedes seccionales: Santander de Quilichao y el Bordo. De igual forma, supervisará que todo lo publicado en el sitio web conserve la calidad en la redacción y el contenido, así como la vigencia de la Información.

Los coordinadores de las áreas de Registros Públicos, Desarrollo Empresarial, Comercio, Comunicaciones y el Auxiliar en diseño y multimedia recibieron la capacitación en la publicación de información en el sitio web, lo que les permite mantener actualizada la información de dichas áreas, correspondiendo a estas la responsabilidad de tenerla al día para los usuarios. En caso de cambios en dichas coordinaciones, el nuevo colaborador debe

2

REVISADO POR: Isabel Cristina Cardona Santos

*Isabel C. Cardona S.*

CARGO: coordinadora Área de comunicaciones

APROBADO POR: Oriana Mendoza Vidal

*OMV.*

CARGO: Presidenta Ejecutiva



Código: COP-01  
Versión: 10  
Vigencia: 2013-09-23

## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

tener una capacitación dada por el área de sistemas y el auxiliar de diseño y multimedia, para que continúe con esta importante labor.

### 5.3 INDUCCIÓN DIRIGIDA A FUNCIONARIOS

La inducción que realiza el coordinador(a) de Comunicaciones a los nuevos funcionarios, se enfoca exclusivamente al manejo de la comunicación interna y externa de la entidad y debe realizarse durante la primera semana laboral del funcionario. Esta hace parte de la presentación general de la Entidad que se actualiza, según se requiera, bajo la coordinación de la Dirección Administrativa y Financiera.

Esta tarea se enfoca hacia los procedimientos del área, los parámetros del manual de imagen corporativa, cuáles son los medios de comunicación de la Entidad y aspectos principales de su producción, cómo se maneja la publicidad institucional, entre otros aspectos relacionados con el Área.

### 5.4 MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA

Todas las publicaciones, documentos internos y externos, papelería y publicidad de la entidad deben conservar las aplicaciones definidas en el manual de imagen corporativa que reposa en la oficina de Comunicaciones.

Las dos (2) copias impresas y digitales de este manual deben estar bajo la responsabilidad del Director Administrativo y Financiero, y el Coordinador (a) de Comunicaciones de la **CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA.**

3

REVISADO POR: Isabel Cristina Cardona Santos

*Isabel C. Cardona S.*

CARGO: coordinadora Área de comunicaciones

APROBADO POR: Oriana Mendoza Vidal

*OMV.*

CARGO: Presidenta Ejecutiva



Código: COP-01  
Versión: 10  
Vigencia: 2013-09-23

## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

Al momento de ordenar un trabajo con los proveedores, sólo se debe entregar la aplicación precisa a que corresponda y en “NINGÚN” caso el manual completo.

La oficina de Comunicaciones debe velar porque todos los departamentos, Áreas y oficinas seccionales cumplan con los parámetros establecidos en el manual de imagen corporativa de la **CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA**.

### 5.5 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Para elaborar la publicación del portafolio de servicios de la Entidad, el primer paso es redactar el texto con base en la información suministrada por cada Director y por los Coordinadores de Área, acerca de los servicios puntuales que brindan cada una de sus dependencias.

El texto borrador se presenta a la Presidencia Ejecutiva para que realice las observaciones y correcciones pertinentes. Luego, el auxiliar de diseño y comunicaciones adelanta el boceto del diseño, siguiendo los parámetros del manual de imagen corporativa, de nuevo se le enseña a la Presidencia Ejecutiva para que realice las últimas correcciones y dé su aprobación.

Finalmente el (la) Coordinador(a) de Comunicaciones realiza una última corrección, verifica que se hayan hecho los cambios, se prueba y se envía a la editorial para impresión final.

Es importante resaltar que se debe gestionar el envío de suficientes portafolios de servicios a las Oficinas seccionales de la Entidad en Santander de Quilichao y El Bordo.

4

REVISADO POR: Isabel Cristina Cardona Santos

*Isabel C. Cardona S.*

CARGO: coordinadora Área de comunicaciones

APROBADO POR: Oriana Mendoza Vidal

*OMV.*

CARGO: Presidenta Ejecutiva



Código: COP-01  
Versión: 10  
Vigencia: 2013-09-23

## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

### 5.6 ORDENES DE PUBLICIDAD

Las ordenes de publicidad se diligencian a través del formato establecido (código: COF-02), previa conversación con el la Dirección o el Coordinador de la **CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA** que solicita pautar un evento, actividad o programa.

Una vez se define el tema, redactando puntualmente el servicio, su presupuesto y los días de emisión, la coordinación de comunicaciones se contacta con el medio informativo solicitándole una visita para acordar los términos de la publicidad o enviando la propuesta vía correo electrónico,

Con el objetivo de presentar una campaña publicitaria coherente y unificada en todos los medios, la Coordinación de Comunicaciones, con el apoyo creativo del Promotor de Comunicaciones, elabora los textos de la pieza publicitaria requerida, con toda la información necesaria para adelantar su producción. En el caso de las cuñas o comerciales radiales, la producción se solicita a un locutor local, enviándole el texto de la misma, ya aprobada por el funcionario de la Entidad. Luego se procede a pautarla en las emisoras respectivas.

En el caso de avisos de prensa, se solicita el texto a la Dirección o Coordinación que la requiera y el Auxiliar de diseño y comunicación asume el diseño. Cuando está aprobado, desde la coordinación de comunicaciones se hace la pauta respectiva.

El formato de orden de publicidad se elabora al momento de acordar con el medio de comunicación las condiciones de la publicidad. Una vez aprobado esto, debe entregar la factura o cuenta de cobro en los últimos días en que se emiten las pautas anexando la orden en la coordinación de comunicaciones para hacer la respectiva orden de pago de

5

REVISADO POR: Isabel Cristina Cardona Santos

*Isabel C. Cardona S.*

CARGO: coordinadora Área de comunicaciones

APROBADO POR: Oriana Mendoza Vidal

*OMV.*

CARGO: Presidenta Ejecutiva



Código: COP-01  
Versión: 10  
Vigencia: 2013-09-23

## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

publicidad, remitirla a firmas de la Presidencia Ejecutiva y autorización del funcionario que la ha solicitado, si asume el pago desde su presupuesto.

Es indispensable que el medio de comunicación entregue la certificación de emisión de la pauta publicitaria para proceder al pago respectivo. Si es un medio impreso, deben anexar copia del mismo, con el aviso de la Entidad publicado.

### 5.7 SOLICITUD DE DISEÑOS PUBLICITARIOS

La Coordinación de Comunicaciones cuenta con el apoyo de un Auxiliar de Comunicación y Diseño, el cual tiene como función principal diseñar las principales piezas de comunicación y piezas publicitarias de la Entidad, a saber: Informes de Gestión, Portafolio de servicios, piezas publicitarias impresas, revista institucional Camaractiva, Boletín Interno Bolcám, campañas institucionales como Renovación mercantil y Campaña navideña y diseños multimedia, entre ellos los requeridos por el sitio Web de la Entidad, entre otros. De igual forma, tiene algunas funciones compartidas como Web Master de dicho medio institucional virtual.

Dependiendo del volumen de trabajo y de la entrega de las anteriores piezas institucionales, colabora con los trabajos de diseño que requieran las Direcciones y Coordinaciones de área de la Entidad, para lo cual deben diligenciar, el Formato de Solicitud de Diseño publicado en la Intranet, por lo menos con dos semanas de anticipación con mayor antelación (un mes o dos) dependiendo del número de piezas que requieran para un evento o campaña (por ejemplo: afiche, volante, slide para el sitio Web institucional, plegables).

6

REVISADO POR: Isabel Cristina Cardona Santos

*Isabel C. Cardona S.*

CARGO: coordinadora Área de comunicaciones

APROBADO POR: Oriana Mendoza Vidal

*OMV.*

CARGO: Presidenta Ejecutiva



Código: COP-01  
Versión: 10  
Vigencia: 2013-09-23

## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

Dicho formato se envía digital o se entrega en físico para aprobación del Coordinador (a) de Comunicaciones y luego se entrega al Auxiliar en Diseño y Comunicación, quien atiende los requerimientos según la fecha de diligenciamiento del mismo. El formato debe tener, entre otros, los textos finales y todos los datos de las piezas solicitadas, así como indicaciones de lo que se espera en el diseño, para evitar reprocesos. El Auxiliar entrega dos bocetos o propuestas de diseño a quien lo solicitó, en físico, colocándolo en la carpeta compartida de diseño o lo envía correo electrónico para su aprobación.

Con los ajustes o correcciones hechas por el solicitante, se procede a entregarse el boceto final para que éste sea enviado por el Director o Coordinador al proveedor de impresión cotizado y seleccionado por esa dependencia, quien también se encarga de elaborar la respectiva acta de selección, si se requiere y la orden de servicio para su pago. Con esto se hace claridad en que desde la Coordinación de Comunicaciones sólo se aporta a este requerimiento con el diseño de las piezas publicitarias.

### 5.8 COMUNICADOS DE PRENSA

Existe un formato preestablecido (**Código: COF-01**) que contiene en primera instancia el número del comunicado (No.00), luego la fecha de elaboración del Comunicado (mes, día, año). Posteriormente se coloca el título, luego dos o tres destacados, en negrilla y con viñetas (frases con detalles o cifras relevantes) y finalmente se desarrolla la noticia. Se debe colocar al final, centrado y en un puntaje menor al del cuerpo de la noticia, quién da mayores informes sobre el tema: Nombre del funcionario, cargo, área, teléfono, correo electrónico y se termina con el nombre de la CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA y la dirección del sitio web [www.cccauca.org.co](http://www.cccauca.org.co) . Lo recomendado es que el comunicado no pase de una hoja.

7

REVISADO POR: Isabel Cristina Cardona Santos

*Isabel C. Cardona S.*

CARGO: coordinadora Área de comunicaciones

APROBADO POR: Oriana Mendoza Vidal

*OMV.*

CARGO: Presidenta Ejecutiva



Código: COP-01  
Versión: 10  
Vigencia: 2013-09-23

## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

Las fuentes internas de la información deberán comunicarse con el área de comunicaciones, con al menos tres días de anterioridad a la emisión del comunicado, para entregar los datos necesarios que deban ser divulgados por este medio.

En todos los casos, el comunicado de prensa será enviado a todos los contactos de las bases de datos o protocolos que maneja la Coordinación de comunicaciones (por ejemplo contactos, Junta Directiva de la Entidad, periodistas, funcionarios, etc.) vía correo electrónico, se publicará en el sitio Web de la Entidad como Publicación y se informará de esto a través de las redes sociales en las que tenga perfil la Entidad. Así mismo se debe imprimir para publicarlo en todas las carteleras de la Entidad.

### 5.9 AGENDA SEMANAL DE ACTIVIDADES

La Agenda Semanal de Actividades se diseña en el formato prediseñado para tal fin y que se encuentra en el archivo digital de la Coordinación de Comunicaciones y se elabora todos los viernes con base en la información de todas las áreas de la Entidad, que tengan eventos, seminarios, o actividades (a partir del lunes y hasta el viernes o fin de semana siguientes). Dicha información debe ser enviada durante el transcurso de la semana anterior a los eventos o actividades vía correo electrónico a [promotorcomunicaciones@cccauca.org.co](mailto:promotorcomunicaciones@cccauca.org.co) y [cccauca@cccauca.org.co](mailto:cccauca@cccauca.org.co).

Así mismo, se debe revisar el sitio web de la Entidad, ya que las coordinaciones tienen la responsabilidad de publicarlos con anterioridad allí, para el conocimiento de los usuarios internos y externos.

La agenda debe contener el nombre del evento, actividad, capacitación, etc., hora, lugar, a quiénes va dirigido, el objetivo de la reunión y el nombre del funcionario responsable con

8

REVISADO POR: Isabel Cristina Cardona Santos

*Isabel C. Cardona S.*

CARGO: coordinadora Área de comunicaciones

APROBADO POR: Oriana Mendoza Vidal

*OMV.*

CARGO: Presidenta Ejecutiva



Código: COP-01  
Versión: 10  
Vigencia: 2013-09-23

## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

el respectivo cargo, el número telefónico, la extensión respectiva y el correo electrónico para que quien lo requiera, pueda ampliar la información.

En todos los casos, la Agenda Semanal será enviada el viernes de su elaboración o a más tardar el lunes siguiente, a primera hora, a todos los contactos de las bases de datos o protocolos que maneja la Coordinación de comunicaciones (por ejemplo contactos, Junta Directiva de la Entidad, periodistas, funcionarios, etc.) vía correo electrónico, se publicará en el sitio Web de la Entidad como Publicación y se informará de esto a través de las redes sociales en las que tenga perfil la Entidad. Así mismo se debe imprimir para publicarlo en todas las carteleras de la Entidad.

### 5.10 ACTUALIZACIÓN BASES DE DATOS

El directorio de los funcionarios actualizado por el Auxiliar de Talento Humano y contratación, debe ser publicado en el sitio Web de la Entidad y enviado a todos los colaboradores con la regularidad que demande su actualización.

Las bases de datos externas y protocolo oficial se actualizan de manera permanente, a través de llamadas telefónicas o por medio de información que llegue a la entidad. Estas bases de datos deben incluir: título de la persona, nombres y apellidos, cargo que desempeña, empresa o institución que representa, dirección, número telefónico, número celular y correo electrónico.

### 5.11 PRESENTACIÓN DE EVENTOS DE LA ENTIDAD

El (La) coordinador(a) de Comunicaciones y, en su defecto, el Promotor de Comunicaciones deben presentar sólo los eventos protocolarios de la entidad ó aquellos en los que esté

9

REVISADO POR: Isabel Cristina Cardona Santos

*Isabel C. Cardona S.*

CARGO: coordinadora Área de comunicaciones

APROBADO POR: Oriana Mendoza Vidal

*OMV.*

CARGO: Presidenta Ejecutiva



Código: COP-01  
Versión: 10  
Vigencia: 2013-09-23

## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

vinculada la organización y amerite representarla, previa autorización de la Presidencia Ejecutiva.

Para ello los encargados del evento deben entregar con antelación el libreto guía que comprende el saludo a las personalidades que asisten, saludo a la mesa principal (si la hay) y al público en general, además del orden del día.

### 5.12 COMITÉ INFORMATIVO CON FUNCIONARIOS

El (la) coordinador(a) de Comunicaciones facilitará la realización cada dos meses de estos espacios, donde se abordarán temas de interés para la articulación de las actividades y funciones de la entidad. Participan la Presidencia Ejecutiva, Directores, Coordinadores de Área y todos los funcionarios de la Entidad.

Los comités informativos se realizarán en las tres sedes de la entidad, utilizando si es el caso, video conferencia, se trabajará el mismo tema en los tres lugares, de esta manera se realizará el cubrimiento necesario de información a los funcionarios, la temática a tratar cada mes será la establecida de acuerdo a la programación que se defina entre la Presidencia Ejecutiva, los Directores y la Coordinación de comunicaciones.

Se enviará citación previa a todos los colaboradores especificando la fecha, el lugar y el tema a tratar, en físico y vía correo electrónico.

Se hará un archivo digital con las presentaciones de los temas que los funcionarios expongan en cada comité informativo y se publicará en la carpeta compartida de la Entidad para su consulta permanente.

10

REVISADO POR: Isabel Cristina Cardona Santos

*Isabel C. Cardona S.*

CARGO: coordinadora Área de comunicaciones

APROBADO POR: Oriana Mendoza Vidal

*OMV.*

CARGO: Presidenta Ejecutiva



Código: COP-01  
Versión: 10  
Vigencia: 2013-09-23

## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

### 5.13 ACTUALIZACIÓN DE CARTELERAS DE LA ENTIDAD

Como espacio visual de información de interés para los funcionarios, se dispondrán carteleras internas en sitios estratégicos en donde haya circulación de los funcionarios. En ellas se expondrá información que propenda por fortalecer el clima laboral y el conocimiento general de las actividades que se adelanten en la CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA. Lo anterior operará bajo la coordinación del área de comunicaciones pero con los insumos que cada proceso suministre al respecto.

Se considera como Cartelera Externa la que está ubicada a la entrada de la Casona y en ella se publicará exclusivamente información de las actividades y eventos que adelante la CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA. Eventualmente, podrá hacerse divulgación de temas generados por Entes u organizaciones aliadas, siempre y cuando sean de interés para el ejercicio de actividades que interesen al sector comercial, productivo y empresarial del Cauca.

### 5.14 SUSCRIPCIÓN A PERIÓDICOS

La CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA realiza cada año, Dos (2) suscripciones al periódico local El Nuevo Liberal, una para la Presidencia Ejecutiva de la Entidad y otra para la Coordinación de Comunicaciones; Una (1) suscripción al Diario La República, para la Presidencia Ejecutiva y Una (1) para el Diario del Cauca, para la Coordinación de Comunicaciones. Esta tarea debe ser coordinada por el Área de Comunicaciones para efectos de facturación y pago, por lo tanto el rubro debe salir de esta Área.

11

REVISADO POR: Isabel Cristina Cardona Santos

*Isabel C. Cardona S.*

CARGO: coordinadora Área de comunicaciones

APROBADO POR: Oriana Mendoza Vidal

*OMV.*

CARGO: Presidenta Ejecutiva



Código: COP-01  
Versión: 10  
Vigencia: 2013-09-23

## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

La suscripción se realiza con el propósito de elaborar el archivo de prensa de la oficina de Comunicaciones, donde se guardan, a través de un formato establecido (**Código: COF-03**) los recortes de las noticias de la Entidad que han sido publicadas en dichos periódicos.

### 5.15 ARCHIVO FOTOGRAFICO Y DE VIDEO.

El Promotor de Comunicaciones es el responsable de llevar el registro fotográfico y de video de los eventos más representativos de la Entidad. En el disco externo de la Coordinación de Comunicaciones, organizado por carpetas de la Presidencia Ejecutiva, las Direcciones y Coordinaciones, estarán las subcarpetas con las fotografías de los eventos, carpetas y demás actividades para las cuales se solicitó el registro fotográfico.

En caso de ser requerido, en la carpeta compartida de las áreas se dejará una copia de las fotografías. Esto aplica para la sede Popayán, cada seccional será responsable de llevar su propio archivo fotográfico y remitir copias al archivo general fotográfico que se tenga en la coordinación de Comunicaciones.

En el archivo de video conserva los eventos y entrevistas más importantes de la Entidad. En la medida que se cuente con el equipo y programas de edición requeridos, para el cumplimiento de las funciones del Promotor de Comunicaciones, se hará la edición de los videos, y se transmitirán en el televisor del Área de Registros Públicos. Así mismo se publicará en el perfil de la red social Youtube.

En caso de que alguno de los funcionarios de la Entidad requiera el uso de la cámara fotográfica o de video, propiedad de la Entidad, para el registro de eventos o actividades de interés exclusivo de la Entidad, debe diligenciar el formato de préstamo de equipos, entregarlo a la Coordinación de comunicaciones para su aprobación y solicitar el visto

12

REVISADO POR: Isabel Cristina Cardona Santos

*Isabel C. Cardona S.*

CARGO: coordinadora Área de comunicaciones

APROBADO POR: Oriana Mendoza Vidal

*OMV.*

CARGO: Presidenta Ejecutiva



Código: COP-01  
Versión: 10  
Vigencia: 2013-09-23

## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

bueno de la Dirección Administrativa y Financiera de la Entidad por efectos de cumplimiento de pólizas de seguridad.

Al devolver el equipo al área de comunicaciones, ésta se encargará de llevar el formato de solicitud a la Dirección Administrativa y Financiera para que se verifique la devolución en perfecto estado de éste y se firme nuevamente su ingreso.

### 5.16 ACTUALIZACIÓN DE REVISTERO

El revistero se encuentra ubicado en el primer piso de la Casona, junto a la plazoleta de la Entidad, con el fin de mantener informados a los visitantes y público en general, con el periódico local, revistas y publicaciones que llegan a la Presidencia Ejecutiva o a los demás procesos de la Entidad. La responsabilidad de su organización corresponde al Promotor de Comunicaciones, con el apoyo del funcionario de la recepción.

### 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

COF-01 Formato comunicado de prensa

COF-02 Formato orden de publicidad.

COF-03 Formato de archivo de prensa

**Por favor añadir:**

**Formato de Agenda Semanal**

**Formato de Solicitud de Diseño**

**Formato de préstamo de equipos**

### 7. ANEXOS.

N/A

13

REVISADO POR: Isabel Cristina Cardona Santos

*Isabel C. Cardona S.*

CARGO: coordinadora Área de comunicaciones

APROBADO POR: Oriana Mendoza Vidal

*OMV.*

CARGO: Presidenta Ejecutiva