

# Plan de comunicaciones

## Introducción

El presente plan de comunicaciones pretende delimitar las estrategias y acciones necesarias para garantizar una adecuada difusión de los avances y alcances de los diferentes programas, proyectos, productos y servicios del Plan Municipal de Lectura, Escritura y Oralidad, en sus tres líneas estratégicas: formación, promoción de la lectura y la escritura, y proyectos en asocio con otras entidades, con el fin de visibilizar el hacer del Municipio, así como el impacto de los proyectos en las comunidades en las que se desarrollan las diferentes actividades; contribuyendo al posicionamiento de la imagen de la entidad y sus iniciativas.

Si bien, este documento contempla acciones puntuales como la planeación de eventos y el apoyo a la difusión de las actividades de formación, las relaciones públicas con invitados y entidades, los comunicados de prensa y la correspondencia directa con medios de comunicación locales, regionales y nacionales para las gestiones asociadas al free press y la pauta, también contempla el diseño de diferentes piezas como afiches, invitaciones, camisetas, cuadernos y demás objetos que identifiquen las actividades de un proyecto específico y que constituyen acciones más operativas de comunicaciones. Su importancia reside en establecer la línea conceptual que orienta cada uno de estos elementos y que establece en cada caso las acciones a seguir, mientras programa las tareas lo que ha de generar impactos favorables en la gestión de cada proyecto.

Para una mejor comprensión, la estructura del documento es la siguiente: comienza con el establecimiento de los objetivos a los que apunta el área y continúa con la delimitación de las tareas a manera de guía y resumen del quehacer del comunicador del Municipio de Sonsón. Se procede entonces a definir los conceptos claves a tener en cuenta a la hora de trabajar procesos comunicacionales en el marco de una organización, así como las herramientas que ofrecen otras dimensiones de la comunicación como la publicidad, el mercadeo y las relaciones públicas, entre otros. Posteriormente se desarrollan las estrategias y acciones para cada uno de los proyectos del Municipio de Sonsón en los que hay apo-

yo de comunicaciones y por último se presenta el plan de trabajo y el presupuesto del área solamente pues cada proyecto maneja su cronograma y ritmo particular, así como sus rubros asignados.

Frente a la delimitación de las acciones, es importante tener en cuenta que, se hace un énfasis especial en los proyectos que constituyen iniciativas propias del Municipio de Sonsón y acciones puntuales a tener en cuenta durante el año. Se continúa la descripción de las acciones proyectadas para las actividades que comprenden el manejo de prensa y la imagen del Municipio de Sonsón. Finalmente se esbozan las generalidades a tener en cuenta en el desarrollo de planes de comunicación para proyectos en asocio, pues estos dependen en gran medida de las particularidades específicas de cada proyecto (objetivo, público al que va dirigido, enfoque, presupuesto, etc.), así como de las directrices otorgadas por las direcciones de comunicaciones entidades con las que se generan los socios y en ocasiones incluso su carácter (públicas o privadas). Para una mejor visualización de estas acciones sugerimos revisar los documentos específicos en el archivo de cada proyecto.

La invitación es pues, a que este sea un documento de consulta que guíe las acciones del área de comunicaciones, pero al servicio de la organización, flexible y adaptable a los nuevos retos que plantea el desarrollo de proyectos con calidad y dinamismo y cuya aplicación permita la interacción de los saberes y la puesta en común del lenguaje que es la búsqueda final de cualquier proceso comunicativo.

## 1. Objetivos desarrollados por comunicaciones

### 1.1 Objetivo general

Difundir los avances, actividades y logros del Municipio de Sonsón entre sus públicos objetivos, a través de acciones delimitadas, que respondan a los diferentes programas, proyectos, productos y servicios, en sus tres líneas estratégicas: formación, promoción de la lectura y la escritura, y proyectos

en asocio con otras entidades, con el fin de visibilizar el Municipio, así como el impacto de los proyectos en las comunidades en las que se desarrollan las diferentes actividades; contribuyendo al posicionamiento de la imagen de la entidad y sus iniciativas.

## 1.2 Objetivos específicos

- Posicionar de manera permanente la imagen del Municipio de Sonsón como municipio que promueve la promoción de la lectura y la escritura.
- Apoyar la planeación de eventos y actividades de formación, mediante estrategias de difusión, diseño de piezas, apoyo logístico y registro fotográfico.
- Difundir de las actividades públicas del Municipio de Sonsón mediante comunicados de prensa y comunicación directa con los medios de comunicación como televisión, radio, prensa, internet y BTL, a nivel local, regional y nacional para gestionar acciones de free press y pauta.
- Desarrollar piezas publicitarias como afiches, invitaciones, camisetas, cuadernos y demás objetos que identifiquen las actividades de un proyecto específico y que correspondan a unos públicos delimitados, posicionando la imagen de los programas e informando a la comunidad.
- Establecer el manejo de las relaciones públicas con invitados y entidades aliadas.
- Convocar a la comunidad a apropiarse de los procesos adelantados por el Municipio de Sonsón y fomentar la retroalimentación e interacción con los públicos, impactando así la gestión de los proyectos y contribuyendo a la calidad de los productos.

## 2. Delimitación de las actividades de comunicaciones

Tal y como se plantea en la introducción a este plan, es importante delimitar las acciones de comunicaciones para cada uno de los frentes de trabajo. Las particularidades que ofrece el trabajo del Municipio de Sonsón (proyectos e iniciativas propias y en asociación) requieren el planteamiento de estrategias, acciones y herramientas diferentes para cada caso. Por lo tanto se plantea la siguiente delimitación:

Acciones del área	Comunicaciones a proyectos propios
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de la imagen institucional y piezas</li> <li>• Gestión y desarrollo del Portafolio de servicios</li> <li>• Manejo de la Página Web y redes sociales del Municipio de Sonsón</li> <li>• Desarrollo de un video institucional</li> <li>• Comunicados de prensa y relaciones con los medios</li> <li>• Eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de las actividades y gestiones de prensa.</li> <li>• Desarrollo de piezas gráficas</li> <li>• Manejo de las redes sociales</li> <li>• Apoyo logístico y registro fotográfico</li> <li>• Apoyo a estrategia de mercadeo</li> </ul>

## 3. Conceptualización ¿qué es la comunicación?

El concepto de comunicación puede definirse desde su etimología. La palabra deriva del latín *communicare*, que significa “compartir algo o poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno y un proceso inherente a la relación que los seres vivos establecen cuando se encuentran en grupo. A través del proceso comunicacional, las personas interactúan y obtienen información respecto a su entorno.

El proceso comunicativo implica la emisión de señales y un sistema de signos, así como el establecimiento de unas reglas semióticas comunes entre los interlocutores. La finalidad o intención es dar a conocer un mensaje. En el contexto organizacional que nos ocupa - Municipio de Sonsón -, la comunicación es entendida como un proceso plural en el cual se producen mensajes, en diferentes formatos y transmitidos por diferentes medios y canales, con la intención de informar, formar y aportar a la calidad de vida y el desarrollo humano de unos públicos delimitados y que son internos y externos. Estos mensajes intencionados, corresponden a su vez, a unos objetivos trazados por una iniciativa o proyecto específico y mediante el desarrollo de un lenguaje común, deben garantizar la efectividad de la interacción y posibilitar la retroalimentación, generando relaciones efectivas entre la entidad y sus públicos de interés.

Así mismo, las acciones de comunicación implican una reflexión y análisis permanente, tanto del discurso como de los medios empleados. La figura del comunicador, como estrategia de estos mensajes, no solo implica la visibilización de la organización sino también la responsabilidad de generar impactos en las personas y comunidades involucradas para contribuir a la solución de problemas y necesidades puntuales.

Para responder a estos objetivos, los procesos comunicacionales deben ser entendidos en diferentes niveles y dimensiones, y comprender diferentes estrategias y acciones. A continuación se desglosan aquellos que son necesarios para el desarrollo de las actividades de comunicaciones del Municipio de Sonsón

### 3.1. Niveles y dimensiones de la comunicación

#### 3.1.1. Organizacional: Interna y Externa

La comunicación organizacional comprende los procesos de comunicación mediados por el entorno de la organización, entendida esta como un sistema social diseñado para el logro de metas y objetivos mediante normas establecidas y la gestión del talento humano. La función de la comunicación dentro del Municipio de Sonsón es intangible, compleja y heterogénea, pues está compuesta por la comunicación interna (entre los empleados y grupos de trabajo) y la comunicación externa (entre el Municipio de Sonsón y sus públicos de interés).

La comunicación interna, en la entidad, deberá velar por el entendimiento de los miembros de la organización, posibilitando el mejor desarrollo de los procesos internos y fomentando la productividad y la armonía, para ello se apoyará en el área de gestión humana. La comunicación externa, tendrá como objetivo la adecuada difusión de los mensajes del Municipio de Sonsón, la convocatoria de públicos y la retroalimentación de los proyectos e iniciativas mediante acciones específicas y relaciones con los medios de comunicación.

#### 3.1.2. Publicidad y mercadeo

Se denomina publicidad a la forma de comunicación que comprende el diseño y la difusión de

mensajes destinados a promover la compra o consumo de algún producto o servicio. Por su parte el mercadeo es un proceso que comprende la identificación de necesidades y deseos de un mercado objetivo, la formulación de objetivos orientados al consumidor y la implementación de estrategias comerciales que otorguen valor a los productos y establezcan relaciones con el consumidor para alcanzar beneficios.

Si bien, estas dimensiones de la comunicación están enfocadas a la venta y no corresponden a la razón social del Municipio de Sonsón, se pueden utilizar algunas de sus herramientas para potencializar el impacto de los mensajes y comercializar los programas y proyectos del Municipio de Sonsón, como el diseño de piezas, la delimitación de públicos y el establecimiento de mensajes continuos a los mismos.

#### 3.1.3. Relaciones públicas

Las relaciones públicas son un conjunto de acciones de comunicación, coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos de una organización. Están enfocadas a mantener la relación entre la organización y sus públicos de interés, para mantener una imagen positiva de la entidad que permita el desarrollo de asociaciones resultantes en beneficio para ambas partes.

#### 3.1.4. Comunicación digital

Ante la introducción de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), surge el concepto de comunicación digital, la cual integra el conjunto de mensajes y estrategias que se aplican para difundir un mensaje a través de plataformas digitales. Integra acciones del periodismo y la comunicación externa pero teniendo en cuenta la integración de diferentes lenguajes: texto, audio, video, animación, etc. Y la interacción inmediata con los receptores.

El Municipio de Sonsón debe utilizar herramientas de la comunicación digital tales como la producción de contenidos, actualización constante y administración de un sitio web propio, la implementación de blogs y la presencia en redes sociales.

## 4. Estrategias, acciones y públicos

Objetivo	Público(s)
Difundir los avances, actividades y logros del Municipio de Sonsón contribuyendo al posicionamiento de la imagen de la entidad y sus iniciativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediadores de lectura y escritura</li> <li>• Niños, jóvenes y adultos, como público asistente a los talleres de animación a la lectura</li> <li>• Entidades con las que tienen o busca generar proyectos en asociación.</li> </ul>

Estrategias	Acciones
Manejo de la imagen institucional y piezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de una propuesta gráfica de imagen corporativa</li> <li>• Diseño y socialización del manual de identidad gráfica</li> <li>• Revisión y aprobación de la adecuada aplicación de la imagen del Municipio de Sonsón en todas las piezas gráficas internas y externas</li> <li>• Adecuada identificación de los empleados nuevos (carnetización)</li> <li>• Coordinación de la impresión de la papelería interna</li> <li>• Diseño, impresión y socialización del reglamento interno</li> </ul>
Gestión y desarrollo del Portafolio de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer y conciliar la estructura de contenidos del portafolio</li> <li>• Desarrollo de una propuesta gráfica para el portafolio impreso y digital</li> <li>• Supervisión del proceso de impresión</li> <li>• Socialización del portafolio y orientación a portavoces para su uso en actividades de relaciones públicas y comunicación externa.</li> </ul>
Manejo de la Página Web y redes sociales de la del Municipio de Sonsón	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de la arquitectura del sitio y socialización con el equipo</li> <li>• Diseño de la propuesta gráfica</li> <li>• Desarrollo de contenidos</li> <li>• Establecer los criterios para la administración del sitio, fomentando la interacción, usabilidad y actualización constante.</li> <li>• Integración de las redes sociales a la web.</li> </ul>
Desarrollo de un video institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar una estructura básica de los contenidos a presentar en el video, y los diferentes segmentos que se incluirán, (hacer una delimitación de los proyectos que se van a mostrar según su importancia, duración e impacto, tanto para el Municipio de Sonsón como para los beneficiarios directos e indirectos).</li> <li>• Definición del guión, locaciones, permisos</li> <li>• Edición del video</li> <li>• Establecer los criterios en acciones de comunicación interna y externa, así como su articulación a la web.</li> </ul>
Comunicados de prensa y relaciones con los medios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer los criterios para la redacción de los comunicados de prensa en el manual de estilo de comunicaciones</li> <li>• Dinamizar frecuencia en la producción de comunicados para sostener la comunicación con los públicos y medios de comunicación</li> <li>• Administrar, alimentar y actualizar la base de datos de medios de comunicación, estableciendo buenas relaciones con periodistas y productores.</li> <li>• Realizar boletines internos y externos de forma periódica. (Redacción de contenidos, diseño y difusión en públicos de interés)</li> </ul>
Eventos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación logística de los eventos.</li> <li>• Desarrollo de piezas específicas destinadas a la difusión del evento.</li> <li>• Convocatoria e inscripciones (con el apoyo del auxiliar administrativo)</li> <li>• Difusión de los eventos mediante estrategias de comunicación externa, publicidad y relaciones Opúblicas</li> <li>• Registro fotográfico de las actividades</li> <li>• Sistematización de las experiencias y retroalimentación.</li> </ul>