



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ

GESTIÓN DE COMUNICACIONES

MANUAL DE COMUNICACIONES

CÓDIGO: AP-GC-MN-001

VERSIÓN: 03

FECHA: 09/11/2023

Página 1 de 14

MANUAL DE COMUNICACIONES



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	CÓDIGO: AP-GC-MN-001	VERSIÓN: 02	FECHA: 10/10/2023

Introducción

El Instituto Municipal de cultura y Turismo de Cajicá, mantiene una interacción constante con sus públicos objetivo; por ello, se hace necesario la construcción de un proceso de comunicación y una gestión estratégica de la misma al interior de la organización.

Toda organización debe emplear un modelo de gestión, en el que se definen los objetivos y la manera de lograrlos de manera eficaz. Para lograr esto se deben tener en cuenta las características y las circunstancias internas y externas de la organización.

Por lo anterior, se establece la necesidad de crear un manual de comunicaciones, que describa la metodología del proceso a realizar.

Objetivos

Objetivo general:

Para el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, la realización de un manual de comunicaciones, permite generar los lineamientos en cuanto a la comunicación organizacional con el fin de optimizar los medios y canales con los que se busca fortalecer el mensaje y el acceso a la información de los públicos objetivo.

Objetivos específicos:

- Posicionar la imagen institucional del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	CÓDIGO: AP-GC-MN-001	VERSIÓN: 03	FECHA: 09/11/2023
			Página 3 de 14

- Ampliar el nivel de recordación del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.
- Mantener informado a los diferentes públicos objetivo, respecto de las actividades y procesos de la Entidad.
- Definir una estrategia de divulgación, promoción y socialización basada en los resultados de los indicadores del área.
- Crear estrategias de comunicación que apoyen a la Institución frente a una posible crisis.
- Contribuir a fortalecer las relaciones con los grupos de interés del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.
- Cuidar el uso apropiado de la Imagen Visual Institucional del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.

Estrategias de comunicación:

Estrategias de Comunicación Externa:

- a. **Contacto permanente con medios:** Mantener relación con los medios de comunicación con el fin de lograr la difusión de la información de la Entidad.
- b. **Comunicados de Prensa:** Contienen la información oficial de la Entidad (eventos, proyectos, pronunciamientos, inauguraciones, campañas, etc.). Se elaboran en el formato membrete establecido por la Entidad y debe contener: título, fecha, información a comunicar y firma del Director Ejecutivo.
- c. **Entrevistas:** Espacio solicitado por el medio de comunicación o el equipo de prensa de la Entidad con el fin de tratar un tema específico. Debe ser el vocero oficial quien brinde la información, en este caso, el Director Ejecutivo.
- d. **Visita a medios:** Espacio solicitado por el equipo de prensa o el medio de comunicación para enfatizar sobre información de la Entidad y generar un relacionamiento estratégico.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ			
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES			
	MANUAL DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO: AP-GC-MN-001	VERSIÓN: 02	FECHA: 10/10/2023	Página 4 de 14

- e. **Campañas Publicitarias:** Se ejecutan para promocionar información de la Entidad. Se debe establecer el canal según la intención comunicativa.
- f. **Stand Promocional:** Se utiliza en eventos estratégicos en donde la Entidad tenga participación, con el fin de proyectar y posicionar la imagen de la Entidad.
- g. **Alianzas estratégicas:** Participación publicitaria de la imagen de la Entidad en eventos, empresas u otros espacios relevantes para la Entidad.
- h. **Manual de Identidad Corporativa:** Contiene información acerca de la identidad en donde se describe el uso correcto de la imagen institucional al momento de usar la marca.

Estrategias de Comunicación Interna:

- a. **Chat interno:** Herramienta de comunicación interna creada para que los colaboradores reciban información y puedan resolver dudas de temas institucionales.
- b. **Correo Electrónico:** Un servicio de red que permite a los colaboradores de la Entidad enviar y recibir mensajes.
- c. **Páginas web:** Es el portal en el que se brinda información a todos los públicos interesados. www.culturacajica.gov.co y www.turismocajica.gov.co
- d. **Redes Sociales:** Espacios de relacionamiento con los públicos de interés en donde se publica información de la Entidad según la estrategia definida para el tipo de contenido.
 - Fan Page en Facebook: Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá
 - Fan Page en Facebook: Red Municipal de Bibliotecas Públicas de Cajicá.
 - Fan Page en Facebook: Turismo de Cajicá.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	CÓDIGO: AP-GC-MN-001	VERSIÓN: 03	FECHA: 09/11/2023
			Página 5 de 14

- Tik Tok: Insculturacajica.
- Twitter: @IMCTCajica.
- Instagram: @insculturacajica.

- e. **Protector de pantalla:** Se generan imágenes para ubicar en las pantallas de los equipos institucionales para promocionar eventos.
- f. **Medios impresos:** Publicaciones sobre diferentes temas, en donde se resalte información de la Entidad.
- g. **Carteleras:** Herramienta de comunicación en donde se publica información de la Entidad o Entidades aliadas.

Realización Audiovisual

El proceso de producción audiovisual para el Instituto Municipal de cultura y Turismo de Cajicá comprende los siguientes pasos:

Recepción de Solicitudes para Video:

- Se reciben las solicitudes de videos mediante formato Brief y se evalúan los requisitos para generar un canal de comunicación con el solicitante.
- Si es un video para "Cultura en Casa", se descarga y revisa para asegurar que cumpla con los requisitos mínimos para ser reproducido sin problemas.
- Se realiza el branding y se programa su publicación en Facebook. En algunos casos, se brinda apoyo para descargar videos de transmisiones o seleccionar segmentos específicos.
- Si se requiere una grabación en ubicación y la fecha está estipulada, se debe consultar con el líder del proceso para confirmar la disponibilidad. En otras ocasiones, se realiza una llamada o reunión para obtener más información y entrar en contexto sobre la actividad a realizar.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ			
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES			
	MANUAL DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO: AP-GC-MN-001	VERSIÓN: 02	FECHA: 10/10/2023	Página 6 de 14

- Se registra la solicitud teniendo en cuenta la fecha de entrega, priorizando según las fechas establecidas.

Evaluación del Requerimiento: Si por volumen de trabajo o por el tipo de solicitud no se considera viable la grabación en lugares lejanos o no está coordinado el transporte, se considera realizar la grabación en el instituto y, de ser necesario, se acuerda incluir animaciones o tomas de apoyo con material de archivo o grabado.

Aprobación y Fecha de Entrega: Se proyecta una fecha de entrega del video terminado y se envía una aprobación con el Director Ejecutivo y el equipo de prensa, realizando los ajustes si es necesario.

Proceso de Producción del Video: Se procede con la grabación en los horarios acordados, capturando material en audio y video que contenga información clara y siga la estructura básica del video: introducción, contexto y cierre.

Se busca que el video transmita en el menor tiempo posible la información más importante para atraer al espectador y cumplir con los requerimientos de publicación según el canal en el que se publique.

Postproducción:

- Se descargan y organizan los archivos digitales del material grabado.
- Se realiza la edición teniendo en cuenta la estructura del video, se incluyen nombres de protagonistas o interventores, branding institucional, musicalización libre de derechos de autor acorde a la temática.

Aprobación y Publicación: Se comparte video terminado para aprobación al Director Ejecutivo y equipo de prensa con el fin de ser aprobado para su respectiva publicación.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
CÓDIGO: AP-GC-MN-001	VERSIÓN: 03	FECHA: 09/11/2023	Página 7 de 14

Almacenamiento del Material: Todo material audiovisual se debe almacenar en el Cloud de la Entidad, con el respectivo nombre y en la carpeta que según el FUID corresponda.

Realización de perifoneo:

- Se recibe el requerimiento mediante formato Brief.
- Se redacta el texto con la información del evento, que no sobrepase los 40 a 50 segundos.
- Se graba y edita el audio para ser enviado al técnico administrativo, quien es el responsable de agendar el trayecto de perifoneo.

Videos para Eventos de Gran Formato:

- Para eventos de gran formato, se trabaja mediante la estrategia de material de expectativa, convocatoria o promocional y recuento del evento.
- Se realiza cubrimiento el día del evento con tomas de momentos destacados y testimonios de los asistentes y participantes.

Piezas gráficas animadas:

- Se realiza la animación de piezas gráficas que identifiquen el evento para uso de cortinillas, transmisión en redes sociales y difusión en pantallas del evento.
- Animación de banners y cortinillas para hacer más dinámica la transmisión del evento en caso de requerirlo.

Siempre que aparezcan personas ajenas a la Entidad debe diligenciarse el formato AP-GC-MN-001-FM-001 FORMATO AUTORIZACIÓN DE USO DE DERECHOS DE IMAGEN.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ			
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES			
	MANUAL DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO: AP-GC-MN-001	VERSIÓN: 02	FECHA: 10/10/2023	Página 8 de 14

Diseño gráfico

Recepción de Solicitud: Se recibe solicitud mediante formato Brief, en donde se revisa el tipo de diseño que solicitan.

Creación: Se debe tener en cuenta el Manual de Identidad Visual de la Entidad y Manual de Marca Ciudad para vincular a la pieza los colores, tipografías a utilizar, principalmente BT Cajicá Sans y Roboto en sus distintos usos.

Se identifica con las plantillas creadas previamente para eventos institucionales si es acorde o se debe generar un diseño nuevo.

Se tiene en cuenta el uso de logos institucionales en la pieza y en caso de requerirlo, se revisa y ajusta el uso de logos de entidades aliadas o patrocinadores.

Revisión: Una vez terminado el diseño se comparte el arte al Director Ejecutivo y el equipo de prensa.

En el caso de ser aprobadas la pieza se envía para publicación. De lo contrario, se ajusta la pieza y se comparte nuevamente para revisión.

Almacenamiento: Los documentos editables se almacenan en el Cloud de la Entidad según los requerimientos del FUID.

Fotografía

Recepción de Solicitud: Se recibe la solicitud mediante formato Brief, en donde se evidencia fecha, lugar y hora del evento, para verificar disponibilidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	CÓDIGO: AP-GC-MN-001	VERSIÓN: 03	FECHA: 09/11/2023

Cubrimiento: Se realiza la toma de fotografías del evento, capturando diferentes momentos y participantes con el fin de comunicar lo sucedido de manera visual.

Edición: Se realiza una selección de las imágenes, evitando repeticiones, imágenes borrosas o imágenes demasiado oscuras. Para esto, utilizamos el programa de edición fotográfica para hacer correcciones de color y asegurarnos de que las fotos sean atractivas para el espectador.

Branding: Una vez las imágenes están editadas, procedemos a agregar la cenefa adecuada según el contexto:

1. Para eventos relacionados con turismo, utilizamos cenefas diseñadas con los pictogramas de Marca Ciudad.
2. Para eventos culturales, incorporamos los logos de la Alcaldía, Marca Ciudad, Plan de Desarrollo y los de la Entidad correspondiente, en el caso en que se requieran.

Almacenamiento: Los documentos editables se almacenan en el Cloud de la Entidad según los requerimientos del FUID.

Publicación: Una vez que las imágenes están almacenadas en el Cloud de la Entidad, se comparte enlace al área de prensa para la publicación en el canal correspondiente.

Página Web

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá cuenta con dos páginas web de dominio propio: www.culturacajicá.gov.co y www.turismocajica.gov.co.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ			
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES			
	MANUAL DE COMUNICACIONES			
	CÓDIGO: AP-GC-MN-001	VERSIÓN: 02	FECHA: 10/10/2023	Página 10 de 14

El dominio de Cultura Cajicá se encuentra como sede electrónica oficial de la Entidad, allí se encuentra publicada la información requerida por las diferentes áreas de la Entidad y los requerimientos establecidos por Entidades gubernamentales de vigilancia y control.

La página de turismo cuenta con información relevante de los procesos turísticos del municipio de Cajicá bajo el concepto de la marca ciudad “Cajicá Siempre Diferente”.

Las páginas web se encuentran creadas en WordPress un sistema de gestión de contenidos (CMS) en donde se facilita la creación y edición de las distintas secciones requeridas para comunicar de manera eficiente.

Acceso: Para realizar el ingreso a las páginas web, se cuenta con una URL de acceso, un usuario o correo electrónico y una contraseña otorgada por el área de sistemas a las personas encargadas de las páginas web de la Entidad (“Líder de prensa y Webmaster”). Este acceso cuenta con procesos de verificación para garantizar la seguridad del portal.

Herramientas de Uso: Para la construcción de las páginas web se cuenta con una serie de herramientas que facilitan el diseño, implementación y funcionamiento de cada uno de estos:

- a. **Automatic Translate Addon For Loco Translate:** Complemento Loco Translate para traducir automáticamente complementos y temas de cadenas traducibles con un solo clic en cualquier idioma.
- b. **BJ Lazy Load:** La carga diferida de imágenes hace que el sitio se cargue más rápido y ahorra ancho de banda.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	CÓDIGO: AP-GC-MN-001	VERSIÓN: 03	FECHA: 09/11/2023

- c. **Easy WP SMTP:** Corrige la entrega de tu correo electrónico de WordPress enviándolo a través de un proveedor de correo electrónico transaccional o un servidor SMTP.
- d. **Element Pack Pro:** Paquete de widgets avanzados y flexibles para el administrador de WordPress.
- e. **Elementor:** El maquetador de páginas que permite adaptación de píxel a móviles.
- f. **Modern Events Calendar Lite:** Permite la creación de calendario para divulgar eventos.
- g. **PDF viewer for Elementor:** Visualización de documentos PDF.
- h. **TablePress:** Creación de tablas en html.
- i. **WP Cerber Security, Anti-spam & Malware Scan:** defiende a la página contra ataques de hackers, spam, troyanos y virus.
- j. **Explorador de malware y verificador de integridad:** conjunto de algoritmos de seguridad integral.
- k. **WPCode Lite:** Añade fácilmente fragmentos de código en WordPress. Inserta scripts en la cabecera y el pie de página, añade fragmentos de código PHP con lógica condicional, inserta píxeles de anuncios, contenido personalizado y mucho más.
- l. **Yoast SEO:** realiza el análisis de contenido de páginas y mapas del sitio en XML.

Formatos de archivos multimedia: El uso de los formatos de archivos multimedia en la página web deben ser óptimos para garantizar mejora en los tiempos de navegación.

Imagen: El uso de las imágenes para la publicación deben ser de preferencia en formato webp, ya que estas son las más óptima para el cargue en la página. Dentro de la página se manejan distintas dimensiones a tener en cuenta:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
CÓDIGO: AP-GC-MN-001	VERSIÓN: 02	FECHA: 10/10/2023	Página 12 de 14

- Slider: 1920 x 720
- Post: 1080 x 1080
- Completa: 1920 x 1080

Formatos permitidos: JPGE, JPG, PNG, WEBP, Y GIF

Video: Dentro del uso de los vídeos en la página web, el formato más recomendado es mp4 ya que es un formato con mayor compatibilidad en dispositivos con acceso a internet.

El uso de los vídeos con carga en el mismo servidor de medios se recomienda que no tengan un peso mayor a 50 MB ya que el cargue de estos hace que los tiempos de carga se han más altos.: Para el uso de vídeos en la página web se recomienda que estos se encuentren alojados previamente en la plataforma YouTube y se incrusten en la página con un "iframe", ya que al hacer uso de esta página da tiempos de repuestas más óptimos al hacer cargue de esta y tiene una mayor indexación por los motores de búsqueda.

Formatos permitidos: MP4 y MOV

Documentos: El uso de documentos en la página web son de vital importancia ya que por medio de esta se realiza la publicación de información de interés para la ciudadanía. El formato con mayor uso y recomendado es el formato PDF ya que este permite la visualización de documentos con mayor facilidad y acceso a distintos dispositivos móviles sin la necesidad descargar o permitir posibles ediciones de la información.

Se recomienda que los documentos no tengan un peso mayor a 50 MB, ya que la visualización de estos archivos aumenta los tiempos de carga en la página web.

Formatos permitidos: PDF, DOCX, XLSX Y PPTX.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	CÓDIGO: AP-GC-MN-001	VERSIÓN: 03	FECHA: 09/11/2023

Formularios: El uso de formularios dentro de las páginas web de la Entidad cuenta distintas finalidades a desarrollar:

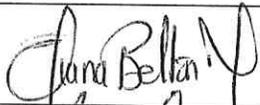
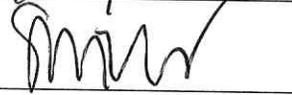
- **PQRS:** Son utilizados para el proceso de inscripción de pqrs dónde se encuentra un formulario predeterminado con la información requerida con los campos obligatorios estas cuentan con destinatario a los correos pqrs@culturacajica.gov.co y tadministrativo@culturacajica.gov.co, de allí se asigna el proceso de radicación y dar respuesta al asunto de esta, a su vez cuenta con una copia al webmaster para llevar el control y funcionamiento de estas.
- **Convocatorias:** el proceso de convocatorias que se desarrolla en las páginas web de la Entidad, se llevan a cabo por medio de una resolución la cual dicta los parámetros y campos que se deben diligenciar para poder realizar la postulación. Para el proceso de convocatorias se debe contar con dos acciones de envío de correo, éstas deben tener una estructura HTML personalizada con la imagen de la convocatoria y los campos que se encuentran en el formulario, uno de estos va dirigido al postulante con un mensaje de registro exitoso e información diligenciada, este se enviará al correo electrónico que se diligenció en el formulario. Adicionalmente, se envía otro correo a las personas encargadas de la convocatoria con copia al webmaster para llevar control sobre éstas.
- **Participación:** En distintas secciones de la página se cuenta con formularios de participación donde los usuarios pueden realizar preguntas y opiniones, entre otras.

ITA y Procuraduría: La página oficial de la Entidad debe contar una sección de transparencia y acceso a la información que debe contar con las directrices de las Entidades gubernamentales de vigilancia y control. Se debe realizar anualmente un autodiagnóstico que debe ser rendida en la página de Ita y la Procuraduría,

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES		
	MANUAL DE COMUNICACIONES		
	CÓDIGO: AP-GC-MN-001	VERSIÓN: 02	FECHA: 10/10/2023
			Página 14 de 14

diligenciando una matriz que cuenta con 4 casillas ("Si, No, No aplica Justificada Legal mente y Evidencia") teniendo en cuenta los parámetros diligenciados se otorgara un puntaje de calificación de la información diligenciada.

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Tipo de Cambio
14/08/2023	01	Se crea el documento.
10/10/2023	02	Se menciona formato.
09/11/23	03	Se modifican actividades.

CONTROL DE EMISIÓN			
Responsable	Nombres y apellidos	Firma	Cargo
Elaboró:	Elianna Beltrán		Líder de comunicaciones (CPS)
Revisó:	Ricardo Quiroga		Responsable del SGC (CPS)
Aprobó:	Shirley Jiménez		Profesional Universitario
Adoptó:	Héctor Moncada		Director Ejecutivo