



# CORTOLIMA

## Oficina Asesora de Relacionamiento Institucional

### PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES INTERNAS, EXTERNAS Y RELACIONES PÚBLICAS



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

# Introducción

La comunicación es un proceso institucional, transversal e integral que garantiza la difusión y despliegue oportuno de todas las actividades, propósitos e iniciativas a los diferentes públicos objetivo, por lo tanto, se crea el Plan Estratégico de Comunicaciones de la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA, con el fin de fortalecer la comunicación interna, externa y la relaciones públicas, permitiendo alcanzar de manera más eficiente las metas institucionales y mejorar la imagen corporativa, a través de una información abierta y fluida, así como transmitir y difundir todos los proyectos, acciones y logros, desarrollando una mayor participación y colaboración de toda la comunidad tolimense.



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima



# Objetivos

## General:

Optimizar la comunicación interna, externa y las relaciones públicas de CORTOLIMA, para mejorar la difusión de información y fortalecer su posicionamiento y proyección hacia la comunidad.

## Específicos:

1. Posicionar la imagen e identidad institucional de CORTOLIMA
2. Divulgar la información de forma segmentada, periódica, oportuna a través de los diferentes canales de comunicación institucionales.
3. Fortalecer los diferentes canales de comunicación Institucionales.
4. Fortalecer la comunicación interna y externa a través de diferentes estrategias que favorezcan la fluidez de la comunicación organizacional.
5. Fortalecer los procesos de Relaciones Públicas, con entidades del orden público y privado.



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima



## Comunicación interna:

**UN EQUIPO INFORMADO ES UN EQUIPO EFICAZ**

**Apropiación interna de la información, conocimiento, educación y motivación**



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima



## Objetivos de la comunicación interna

A través de la comunicación interna lograremos alcanzar un ambiente laboral eficiente y relaciones sanas entre todos los colaboradores de la corporación



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

# Lo que vamos a hacer

1. Fomentar el intercambio de información e ideas dentro de la Corporación. - Diálogo e intercambio de ideas y conocimientos entre los colaboradores.

Talleres.

Intercambio de conocimientos.

Conferencias internas.

Encuentros temáticos.

2. Estimular los procesos de innovación - Información sobre las actividades de la Corporación en todos los campos.

Información permanente sobre actividades de la corporación internas y externas a través de nuestros canales internos (WhatsApp – E-mail –Pantallas externas)



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

3. Fomentar la identidad corporativa. – Charlas, capacitaciones y demás sobre la Corporación.

Encuentros temáticos: Misión, Visión y objetivos corporativos  
Socialización interna PAC-PGAR

4. Información transversal entre dependencias.

5. Generar un acercamiento entre los equipos de trabajo, fortaleciendo los vínculos laborales.

6. Posibilitar que los grupos de trabajo enfoquen sus esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

7. Realizar todo tipo actividades de integración lúdica, cultural, deportiva y de capacitación sobre diversos temas.



## Participación de los trabajadores en las actividades de la corporación

Otro de los objetivos de la comunicación interna es que los colaboradores concurren en las actividades de Cortolima (eso abarca aquellas que están relacionadas con la operación, así como las acciones de participación social o las dinámicas específicas de compañerismo y ambiente laboral sano).



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

# Gestión comunicación interna

---

Diseño de un conversatorio periódico con la Directora por dependencias:  
Asuntos: técnicos, misionales, organizacionales y personales.

Acompañamiento y asesoría en actividades y eventos institucionales.

Diseño de campañas internas.

Administración de los canales y medios de comunicación interna.

Fortalecimiento de la cultura institucional a partir de la sensibilización permanente de la  
Visión, Misión y Valores corporativos

Canales: WhatsApp, pantallas, carteleras, redes sociales ,web, mail



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

# Herramientas de comunicación interna

**Email interno**

**Boletines**

**Intranet**

**Manuales corporativos**

**Redes sociales internas**

**Plataformas**

**Tableros para mensajes**

**Buzón de sugerencias**

**Encuestas**

**Videoconferencias**

**Chats internos**

**Revista digital**



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima



## Comunicación externa

# Construyendo relaciones positivas

Ganar confianza, reconocimiento y cercanía con la  
comunidad



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima



## Mensaje

***Eficacia, transparencia y cercanía  
con la gente***



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

La comunicación es el puente que conecta a las empresas con su entorno externo. Al implementar un plan integral de comunicación, CORTOLIMA mejorará sus relaciones, aumentará su visibilidad y construirá una imagen sólida, de confianza y de cercanía con los tolimenses.



#SIEMBRA  
TU FUTURO



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

# Lo que vamos a hacer

1. Establecer una comunicación más efectiva y eficiente con los medios de comunicación.
2. Mejorar la difusión de la imagen institucional y de marca.
3. Crear y ratificar una gestión positiva de la reputación y las relaciones públicas.
4. Implementar, de forma organizada, acciones a corto, medio y largo plazo.
5. Identificar que recursos son necesarios para una comunicación eficiente.
6. Reducir los costos de la implementación.



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

# Gestión medios comunicación

1. Boletín- Comunicado – Información Especial
3. Audiovisuales – imágenes
2. Organización de entrevistas, ruedas de prensa, rueda de medios.
3. Relacionamiento. (Plan de medios)
4. Monitoreo de medios.
5. Redes sociales para comunicar, educar y entretener

Canales: WhatsApp, vía telefónica, mail.



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

# Gestión comunicación digital

1. Página Web
2. Comunicación de contenidos. (Redes sociales propias)
2. Administración, seguimiento y monitoreo de las redes sociales.
3. Informes de seguimiento para toma de decisiones.
4. Protocolos y respuestas a usuarios en redes sociales.
5. Campañas de comunicación.

Canales: Historias, historias destacadas, banners, post, formularios de inscripción, redes sociales, sitio web, RRPP, mail.



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

# Plan de comunicación de crisis

La prevención en caso de situaciones de crisis será un factor clave para poder hacer frente y controlar la información y minimizar sus efectos.

-Identificación e individualización de posibles **alertas** que puedan surgir.

-Elaboración del protocolo de actuación para cada una de las alertas.

¿Cómo vamos a solucionar cada problema?

¿Quién será el responsable o responsables de cada acción?

-Gabinete de Crisis: Equipos técnicos y voceros

- Tipología del problema: crisis por desastres naturales, crisis con usuarios, crisis por decisiones jurídicas , crisis operacional, crisis política...

- **lista de canales** mediante los cuales responderemos a la emergencia, dependiendo de su tipología: comunicados a medios de comunicación, redes sociales, teléfono, etc. Y **plantillas** de textos (que luego adaptaremos) con los datos principales de la Corporación.



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima



# Plan Estratégico de Relaciones Públicas

Estrategia de comunicación que sirve para gestionar la percepción que tiene el público sobre Cortolima. Para mejorar ostensiblemente la imagen y credibilidad de la Corporación y articular acciones con otras entidades públicas y privadas del departamento.



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima



# Resumen Ejecutivo

La Corporación Autónoma Regional del Tolima, Cortolima, es la autoridad ambiental en el departamento, es una entidad que goza de reconocimiento, pero que también es foco de debates por aspectos políticos.

También por ser autoridad ambiental es criticada por quienes son sujetos de sanciones, recordemos que todo organismo de autoridad, siempre genera resistencia. Además por el desconocimiento de su actividad misional suele confundirse y no es claro su accionar en el público en general.

La Corporación si bien es reconocida, no es del todo claro para una gran porción de los ciudadanos su quehacer institucional, misional y técnico. Es por ello que nuestros planes de Comunicaciones y de Relaciones Públicas, nos permitirán llegar a más personas con un mensaje claro sobre las importantes actividades que la Corporación despliega en todo el departamento en favor de la conservación y preservación del medioambiente.



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima

## Análisis de la situación

Debemos continuar trabajando en consolidar a la Corporación como una entidad cercana a la gente, eficiente y transparente.

Es por ello que debemos transmitir asertivamente las acciones que han permitido modernizar sus procesos, por ejemplo, con la sistematización de los trámites, con las acciones en territorio, con el ejercicio de la autoridad ambiental que protege el medio ambiente y las actividades que mejoran las condiciones de vida de los tolimenses.

De esta manera sofocaremos los conatos de desinformación y ganamos reconocimiento positivo ante la opinión pública y los actores más relacionados con la entidad.



# Objetivos

-Mejorar y aumentar la percepción positiva sobre la Corporación

-Generar reconocimiento sobre la modernización digital de la entidad, buscando satisfacción en los usuarios al utilizar nuestros servicios digitales.

-Fomentar ante la comunidad en general la opinión de Cortolima, como una entidad eficiente, transparente y cercana a la comunidad.

-Incrementar la confianza en Cortolima, en todos sus procesos como autoridad ambiental.

-Establecer relaciones con entidades públicas y privadas, regionales, nacionales e internacionales y demás actores de la sociedad civil y grupos objetivos (ambientalistas)

-Lograr ante la opinión pública que Cortolima es la entidad que salvaguarda el medio ambiente en el Tolima.

-Aumentar la visibilidad y sobre todo la participación en redes sociales



**# SIEMBRA  
TU FUTURO**



[www.cortolima.gov.co](http://www.cortolima.gov.co)



@Cortolima



@cortolima.tol



@Cortolima