Plan Estratégico de Comunicaciones

Consejo Profesional
de Ingeniería Química de Colombia

Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia
Bogotá, D.C. Junio, 2020

Contenido

Presentación.....5
Justificación.....7
1. Marco de Referencia Institucional.....10
1.1. Misión:.....10
1.2. Visión:.....10
1.3. Valores:.....10
1.4. Grupos de Valor e Interés: 11
1.5. Mapa de Procesos.....12
1.6. Estructura y miembros del CPIQ 13
2. Marco Conceptual.....14
3. Objetivos del Plan.....16
3.1. Objetivo general.....16
3.2. Objetivos específicos.....16
4. Política de comunicación.....17
4.1. Compromisos. 17
4.2. Manejo de la Información.....18
4.3. Canales de comunicación.....19
4.4. Audiencia Pública 19
5. Canales de comunicación del Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia 21
5.1. Canales Internos.....21
5.2. Canales Externos.....23
6. Marco Metodológico.....25
6.1. Diagnóstico Actual 25
6.2. Matriz DOFA 26
6.3. Observación general de redes sociales 28

7. Estrategias de comunicación 30
7.1. Branding 29
7.2. Marketing.....30
7.2.1. Material POP.....31
7.2.2. Propuestas para el manejo de medios de comunicación.....31
7.2.3. Página Web. 33
7.2.4. Correos Institucionales. 36
7.2.5. Cartelera Informativa Interna. 37
7.2.6. Boletín Virtual. 37
8. Revisión Plan Estratégico de Comunicaciones. 42
9. Seguimiento y Control al Plan Estratégico de Comunicaciones. 42
10. Revisado y Aprobado. 43
11. Control de Cambios. 43
Referencias.....44
Anexos.....45
Anexo 1. Plantilla Informe de Seguimiento y Control de Plan 45

Tablas

Tabla 1. Grupos de Valor e Interés – CPIQ. 11
Tabla 2. Extensiones Telefónicas CPIQ 21
Tabla 3. Correos Institucionales CPIQ 22
Tabla 4. Matriz DOFA de Comunicaciones CPIQ. 26
Tabla 5. Personajes Corporativos. 30
Tabla 6. Parrilla de Comunicaciones – Redes Sociales. 32
Tabla 7. Parrilla de Comunicaciones – Página Web. 34

Gráficos

Gráfico 1. Porcentaje Promedio de Seguidores en Redes Sociales 28
Gráfico 2. Promedio de Seguidores en Redes Sociales. 28

Ilustraciones

Ilustración 1. Mapa de Procesos CPIQ. 12
Ilustración 2. Estructura Organizacional CPIQ 13
Ilustración 3. Miembros CPIQ. 14
Ilustración 4. Ejemplo Cabezote Boletín Virtual 37
Ilustración 5. Imagen Permanente Boletín Virtual. 39
Ilustración 6. Ejemplo de Noticia Boletín Virtual. 39
Ilustración 7. Ejemplo de Video en Boletín Virtual. 39
Ilustración 8. Ejemplo Cápsula Informativa en Boletín Virtual. 40
Ilustración 9. Ejemplo de cierre Boletín Virtual. 40

Presentación

El Plan de comunicaciones del Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia – CPIQ tiene como prioridad el posicionamiento de la imagen institucional del Consejo como organismo público creado por la Ley 18 de 1976 y su Decreto Reglamentario 371 de 1982, encargado de otorgar las matrículas y expedir las tarjetas profesionales, realizar seguimiento y control del adecuado ejercicio de la profesión, colaborar con las autoridades universitarias y profesionales y apoyar las actividades de las asociaciones gremiales, científicas y profesionales de la Ingeniería Química.

En consecuencia, es necesario entender que las organizaciones no son únicamente conjuntos o unidades sociales, económicas, políticas, productoras de bienes y servicios de característica cerrada; también hay que comprender que la organización requiere de una integración con el entorno, incluyendo nuevas formas en la especialización de aptitudes y conocimientos requeridos en los miembros que conforman las mismas, siendo esto acompañado por el acceso efectivo a la información y la comunicación oportuna, a fin de contribuir a la realización de funciones de manera eficaz y eficiente dentro de las organizaciones.

Desde la Secretaría Ejecutiva del CPIQ se implementarán estrategias comunicativas tanto internas como externas, las que se presentarán más adelante, a partir de las Políticas de Comunicación y la revisión y análisis de antecedentes de prácticas comunicativas de la entidad; estas con el fin de generar espacios propicios para la interactividad, conectividad y comunicación horizontal por parte de los grupos de valor e interés; considerando esta última como una comunicación activa y participativa mediante un proceso de intercambio de información y simbología intencionalmente o no, debido a la necesidad de comunicar requerimientos y opiniones de las partes involucradas, y no como un simple ejercicio de transmisión de mensajes unilateral.

En esta medida, la comunicación, es una dimensión fundamental por cuanto permite que la organización interactúe con el entorno, desarrolle su misionalidad y tenga una relación más cercana con la ciudadanía que se beneficia de su quehacer diario y es la razón del logro de sus objetivos.

Justificación

En concordancia con la visión 2022 del Plan Nacional de Desarrollo que se constituirá en el *"marco de política para la consolidación de la clase media y el impulso al emprendimiento, en la mejora de la eficiencia de intervenciones estatales y proyectos de inversión pública, y en la planificación de políticas de impulso a la productividad"* (DNP, 2018), así como, reafirma su compromiso con la ciudadanía y la transparencia en la administración pública; el Plan estratégico de Comunicaciones del Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia - CPIQ se crea bajo la necesidad de organizar y cimentar las acciones comunicativas que introduzcan y presenten a la luz pública los objetivos y funciones institucionales concernientes al Consejo que disponen el artículo 14 de la Ley 18 de 1976 y el artículo 26 de la Ley 842 de 2003:

a) Dictar su propio Reglamento, organizar su propia Secretaría Ejecutiva y fijar sus formas de financiación.
b) Expedir la matrícula a los profesionales que llenen los requisitos y llevarla el Registro Profesional correspondiente.
c) Fijar los derechos de expedición de la matrícula profesional y el presupuesto de inversión de estos fondos.
d) Expedir las normas de ética profesional, con miras a mejorar el nivel profesional del Ingeniero Químico y fijar de modo claro y preciso las obligaciones del profesional para consigo mismo, con su profesión, con el país y con la comunidad nacional y universal.
e) Velar por el cumplimiento de la presente Ley y cancelar la matrícula a quienes no se ajusten a los preceptos contenidos en el Código de Ética Profesional.
f) Denunciar ante las autoridades competentes las violaciones al ejercicio legal de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares
g) Colaborar con las autoridades universitarias y profesionales en el estudio y establecimiento de los requisitos académicos y currículo de estudios con miras

a una óptima educación y formación de los profesionales de Ingeniería Química.

h) Implementar y mantener, dentro de las técnicas de la informática y la tecnología moderna, el registro profesional de ingeniería correspondiente a los profesionales de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares.

i) Cooperar con las Asociaciones y Sociedades gremiales, científicas y profesionales de la Ingeniería Química en el estímulo y desarrollo de la profesión y en el continuo mejoramiento de la calificación y utilización de los Ingenieros Químicos colombianos, mediante elevados patrones profesionales de ética, educación, conocimientos, retribución y ejecutorias científicas y tecnológicas.

j) Emitir conceptos y responder consultas sobre aspectos relacionados con el ejercicio de la ingeniería, sus profesiones afines y sus profesiones auxiliares, cuando así se le solicite para cualquier efecto legal o profesional.

k) Con el apoyo de las demás autoridades administrativas y de policía, inspeccionar, vigilar y controlar el ejercicio profesional de las personas naturales o jurídicas que ejerzan la ingeniería o alguna de sus profesiones auxiliares.

l) Servir de cuerpo consultivo oficial del Gobierno, en todos los asuntos inherentes a la reglamentación de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares

m) Establecer el valor de los derechos provenientes del cobro de certificados y constancias, el cual será fijado de manera razonable de acuerdo con su determinación; y de los recursos provenientes por los servicios de derecho de matrícula, tarjetas y permisos temporales. La tasa se distribuirá en forma equitativa entre los usuarios a partir de criterios relevantes que recuperan los costos del servicio; en las condiciones que fije el reglamento que adopte el Gobierno Nacional, señalando el sistema y el método, para definir la

recuperación de los costos de los servicios que se prestan a los usuarios o la participación de los servicios que se les proporcionan y la forma de hacer su reparto según el artículo 338 de la Constitución Política, derechos que no podrán exceder de la suma equivalente a un (1) salario mínimo legal mensual vigente

n) Plantear ante el Ministerio de Educación Nacional y demás autoridades competentes los problemas que se presenten sobre el ejercicio ilegal de la profesión y sobre la compatibilidad o incompatibilidad entre los títulos otorgados en Ingeniería Química y los niveles reales de educación o idoneidad de quienes ostentan dichos títulos.

o) Atender las quejas o denuncias hechas sobre la conducta de los ingenieros, profesionales afines y profesionales auxiliares de la ingeniería, que violen los mandatos de la presente ley, del correcto ejercicio y del Código de Ética Profesional absolviendo o sancionando, oportunamente, a los profesionales investigados

p) Los demás que les señalen sus reglamentos en concordancia con la presente Ley.

Así mismo, dar a conocer, tanto a los grupos de valor como a los de interés, la misión y visión del CPIQ, la estructura organizacional, su Mapa de Procesos, valores y normatividad a la que está sujeto como organismo público colombiano.

1. Marco de Referencia Institucional

1.1. Misión:

El Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia - CPIQ es un organismo público, creado por Ley, encargado de proteger a la sociedad del riesgo que conlleva el eventual mal ejercicio de la Ingeniería Química, a través del registro obligatorio y la certificación de los profesionales y, mediante la inspección, control y vigilancia del ejercicio profesional responsable, ético y legal en el país.

1.2. Visión:

Para el 2022 el Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia – CPIQ se consolidará como un organismo público, moderno y transformador, reconocido nacional e Internacionalmente por promover y velar por el ejercicio profesional responsable, ético y legal de la Ingeniería Química en todas sus áreas de desempeño; garantizando productos y servicios de alta calidad, mediante la aplicación de las mejores prácticas administrativas fundamentadas en los valores del servicio público.

1.3. Valores:

- **Honestidad:** Actuamos orientados hacia la verdad, rectitud, transparencia, debido proceso y publicidad, en este sentido, se permite evidenciar una correspondencia entre lo que planeamos y la labor que desarrollamos.
- **Respeto:** Obramos con consideración y deferencia a fin de valorar los diferentes puntos de vista; de esta forma, buscamos armonía en la comunicación y el trabajo en equipo dentro del CPIQ, así como, un trato digno y la generación de respuestas oportunas a los usuarios externos.
- **Servicio:** Promovemos actividades enfocadas a atender y satisfacer las necesidades y problemas de los usuarios de los servicios del CPIQ, lo cual implica, acciones

enmarcadas en la amabilidad, accesibilidad, disponibilidad y claridad de la información para dar solución oportuna a los requerimientos de todo aquel que demande los servicios del CPIQ.

- **Responsabilidad:** Cumplimos de manera eficiente con la planeación, reconocimiento y empoderamiento de los roles, obligaciones y funciones de los empleados públicos y contratistas del CPIQ, a fin de generar resultados óptimos y alcanzar la misión, visión, objetivos estratégicos y políticas propuestas; lo cual se verá reflejado en mayores beneficios y cobertura de servicios para los diferentes grupos de interés del CPIQ.
- **Tolerancia:** Trabajamos en el entendimiento y aceptación respetuosa de la diversidad de ideas, opiniones, actitudes, prácticas y creencias de cada uno de los miembros internos y externos del CPIQ.
- **Pertinencia:** Obramos con sentido de representación y con capacidad de identificación, compromiso, conocimiento y apropiación de cada uno de los valores, principios, creencias, lineamientos y políticas del CPIQ.

1.4. Grupos de Valor e Interés:

Tabla 1. *Grupos de Valor e Interés – CPIQ.*

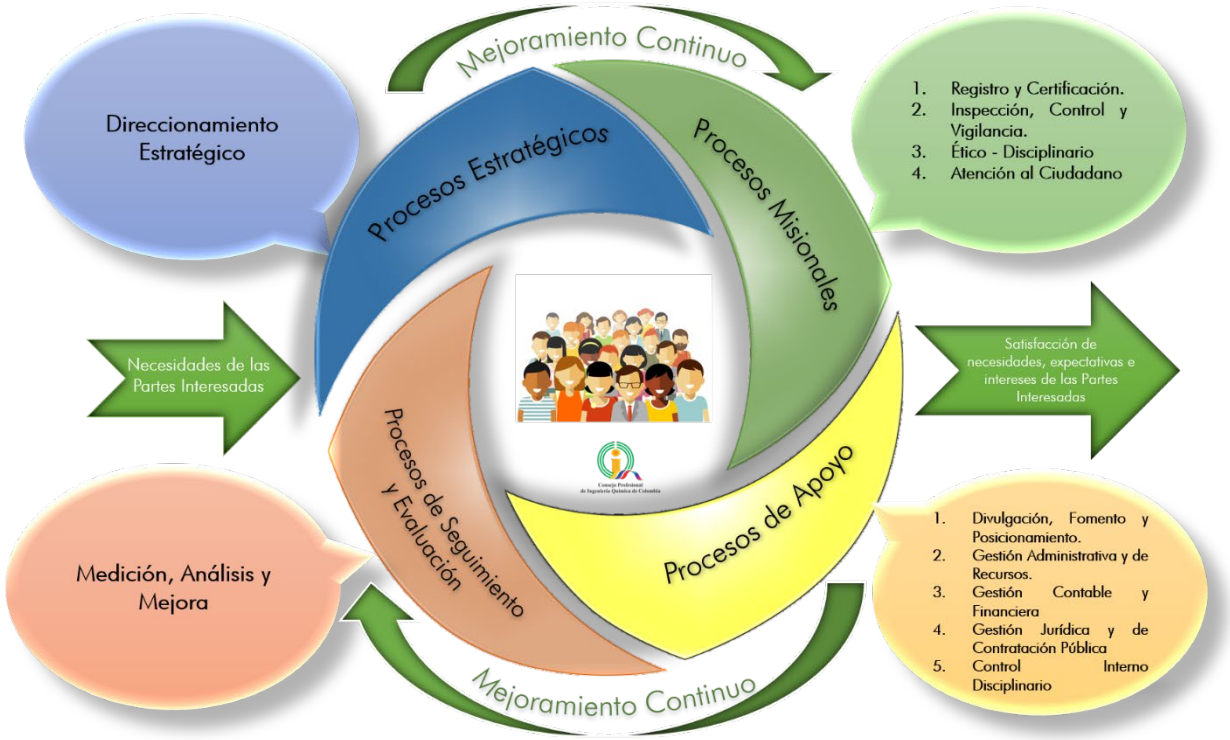
Grupos de Valor
• Estudiantes de Ingeniería Química. • Profesionales de Ingeniería Química. • Universidades que estén certificadas para impartir el programa de Ingeniería Química. • Asociaciones y Sociedades gremiales, científicas y profesionales de la Ingeniería Química de Ingeniería Química.
Grupos de Interés
• Servidores públicos del CPIQ. • Gobierno y organismos de control.

- Entidades como empresas, otras universidades interesadas y otros Consejos Profesionales.
- Ciudadanía.

Fuente. Elaboración Propia

1.5. Mapa de Procesos

Ilustración 1. *Mapa de Procesos CPIQ*



Fuente. Tomado de CPIQ.

1.6. Estructura y miembros del CPIQ

El Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia – CPIQ se encuentra conformado por una Junta y una Secretaría Ejecutiva.

Ilustración 2. *Estructura Organizacional CPIQ*

Fuente. Tomado de CPIQ.

La Junta del CPIQ está integrado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el Ministerio de Minas y Energía, el Ministerio de Educación, La Asociación Colombina de Ingeniería Química y un representante de las universidades que ofrecen el programa de Ingeniería Química en el país.

Por otra parte, la Secretaría Ejecutiva del CPIQ está conformada por el/la Secretario(a) Ejecutivo(a) y su equipo de trabajo necesario para el cumplimiento de las funciones organizacionales, dicho equipo esta integrado por servidores públicos, contratistas y practicantes.

Ilustración 3. Miembros CPIQ.

Fuente. Tomado de CPIQ.

2. Marco Conceptual

Las diversas acciones comunicativas del Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia – CPIQ se pueden entender a partir de los siguientes elementos:

- **Política de Comunicaciones:** Es el conjunto de lineamientos que rige las comunicaciones dentro de la organización y permite a la Secretaría Ejecutiva determinar su accionar, enfoque y direccionamiento para alcanzar los objetivos propuestos por el Consejo.
- **Plan Estratégico de Comunicaciones:** Es la hoja de ruta que permite estructurar en el tiempo las acciones que desarrollará la Secretaría Ejecutiva del CPIQ para el cumplimiento efectivo de los objetivos trazados dentro de su planeación.

Ahora bien, el Plan Estratégico de Comunicaciones adelanta procesos de comunicación interna y externa, que reúnen todas las acciones de comunicación encaminadas a transmitir mensajes de interés a los públicos internos y externos de la organización.

- **Comunicación Externa:** Es un proceso que desarrolla la Secretaría Ejecutiva del CPIQ con el fin de generar conocimiento e información a los diferentes públicos externos bajo los principios de oportunidad, accesibilidad y confiabilidad.
- **Comunicación Interna:** Es un proceso que desarrolla la Secretaría Ejecutiva con el fin de fortalecer una cultura organizacional y clima laboral de la entidad por medio de diversas actividades de interlocución y difusión de información.
- **Netiqueta:** Se utiliza para referirse al conjunto de normas sociales generales en Internet. Estas normas comprenden todas las formas de interacción en el ciberespacio tales como correo electrónico, sitios web, chats, redes sociales y demás aplicaciones y herramientas en Internet.
- **Grupos de Valor:** Hace referencia a aquellos que se benefician directamente de los productos y servicios que ofrece el Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia.
- **Grupos de Interés:** Son aquellos que se benefician indirectamente de los productos y servicios que ofrece el Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia.

3. Objetivos del Plan

3.1. Objetivo general

Plantear y proyectar por medio del Plan de Comunicaciones, tácticas comunicativas que sitúen nacional e internacionalmente al Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia - CPIQ, evidenciando su funcionalidad institucional, los deberes y derechos con y para los ciudadanos, y la transparencia en sus procesos como entidad pública colombiana.

3.2. Objetivos específicos

1. Fortalecer la percepción del Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia.
2. Exponer y rememorar las funciones del CPIQ.
3. Difundir la normatividad correspondiente al CPIQ.
4. Atraer a los grupos de interés y mantener a los grupos de valor.
5. Informar constantemente a la ciudadanía sus deberes y sus derechos con el CPIQ.
6. Comunicar y notificar tanto a los servidores como a la ciudadanía las actividades, cambios y logros del CPIQ.
7. Visibilizar la inspección y vigilancia hacia el Consejo Profesional por parte de los entes de control.
8. Incentivar la participación y comunicación de los servidores del Consejo a nivel interno.
9. Ofrecer información pertinente, objetiva y clara a través de canales de comunicación.
10. Apoyar a las Asociaciones y Sociedades gremiales, científicas y profesionales de la Ingeniería Química en el estímulo y desarrollo de la profesión.

4. Política de comunicación

Con el propósito de presentar a la sociedad una organización pública transparente, correcta y legal, y de acuerdo con las políticas pertenecientes al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, incluido en el Plan Nacional de Desarrollo, el área de comunicaciones del Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia estipula la siguiente política para la comunicación como articulante de la participación ciudadana y para el tratamiento y manejo de información pública:

El Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia – CPIQ concibe y asume la comunicación como un eje transversal, integrador y articulador de la sociedad, por lo tanto, está comprometido con el fortalecimiento de la cultura de la comunicación mediante la divulgación de información clara, oportuna y veraz a través de canales que faciliten la interacción y retroalimentación con los diferentes grupos de valor e interés. Asimismo, orienta su accionar hacía el posicionamiento de la identidad, la imagen organizacional, la gestión institucional y la mejora continua; adicionalmente, el CPIQ posee una dimensión misional que hace parte del proceso de "Desarrollo, Formación y Posicionamiento" por cuanto contribuye al cumplimiento de los objetivos organizacionales y facilita la ejecución de las operaciones internas, promoviendo la participación de los funcionarios y contratistas en las acciones comunicativas y toma oportuna de decisiones.

4.1. Compromisos.

a) El CPIQ diseñará, ejecutará y actualizará su Plan de Comunicaciones anualmente, teniendo en cuenta la normatividad vigente y los objetivos misionales correspondientes.

b) De acuerdo a la Ley 1712 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el CPIQ como entidad pública creada por la Ley 18 de 1976 y su

Decreto Reglamentario 371 de 1982, planteará mecanismos estratégicos para el manejo y acceso a la información en servicio a la población colombiana.

c) Designar al responsable del Área de comunicaciones y Proyectos con el propósito de representar, gestionar información y liderar las comunicaciones del CPIQ.

d) Realizar de manera permanente el ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía, mediante espacios de participación ciudadana en los que se dará información pertinente y clara sobre los resultados más importantes de la gestión.

4.2. Manejo de la Información.

a) Manejar la información interna y externa aplicando las normas previstas en la Ley 1581 de 2012, y el Decreto 1377 de 2013, con las cuales entra en vigor el Régimen General de Protección de Datos Personales, y conforme a la Política de Privacidad del CPIQ.

b) Difundir la información correspondiente al Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia en el interés de su posicionamiento y conocimiento nacional e internacional, en materia de sus funciones de control, inspección y vigilancia en el territorio colombiano de acuerdo a la Ley 1712 de Transparencia y Acceso a la Información Pública

c) Concretar el apropiado intercambio de información clara y concisa hacia los grupos de valor e interés establecidos por el CPIQ, y en general a la población colombiana, por medio de acciones comunicativas propias de la Comunicación Social y Organizacional.

d) Proteger la información confidencial correspondiente al Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia-CPIQ, previniendo las fugas de la misma por parte de personal no autorizado.

e) Aplicar los lineamientos establecidos por Gobierno Digital, bajo la dirección de MinTIC que establece las directrices y parámetros requeridos en materia TIC para la gestión pública, de servicios en línea, y de acceso, seguridad y protección de la información pública.

4.3. Canales de comunicación

a) Establecer y definir los canales internos y externos de comunicación apropiados para la difusión de piezas informativas, publicidad y gestión de transparencia pertinente al Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia, teniendo en cuenta el impacto social que estos puedan provocar.

b) Adaptar y transformar la información en lenguajes audiovisuales según las características de cada canal: escrito, visual, sonoro o virtual.

4.4. Audiencia Pública

a) Llevar a cabo anualmente una Rendición de Cuentas pública teniendo en cuenta las políticas que dicta el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP, 2018):

1. Cada entidad debe promover la participación de organizaciones y actores representativos de diferentes sectores de la sociedad, poblaciones y la ciudadanía en general. Para ello debe convocar ampliamente a los grupos de interés y de valor identificados a los eventos y reuniones de RdC.
2. Se debe realizar una convocatoria con un plazo prudencial, 15 días calendario como mínimo de antelación, definiendo los medios de comunicación de acuerdo con la caracterización de los actores y ciudadanos identificados.
3. El método de diálogo debe considerar la limitación del tiempo de los participantes en los encuentros y en las respuestas por parte de los

servidores públicos, así como en la jerarquización de los temas de interés. La metodología de diálogo puede ser acompañada con el uso de mecanismos participativos apoyados por el uso de Tecnologías de la Información, tales como: chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles, etc.

5. Canales de comunicación del Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia

Desde un punto de vista básico de la comunicación, los canales de comunicación son el medio por los cuales la información es llevada por medio de mensajes manifestados por un emisor y recibidos por un receptor, sin embargo, la comunicación actual no es tan simple de estructurar.

Como se había mencionado en la presentación, la comunicación horizontal como un proceso de intercambio de información, es ahora la base de las relaciones y conexiones como parte del ejercicio primordial comunicativo de la sociedad, pues como seres individuales, los humanos tenemos derecho a expresar nuestras opiniones, buscar, compartir y encontrar información; por ello la importancia de investigar, caracterizar y adquirir los mejores y más importantes canales de comunicación existentes para el cumplimiento de los objetivos comunicativos del CPIQ.

5.1. Canales Internos

Aquellos por donde los servidores públicos del CPIQ se comunican entre sí; después de la comunicación oral, es el canal telefónico el principal y efectivo medio para la transmisión de información; cada uno de los miembros cuenta con una extensión telefónica específica.

Tabla 2. *Extensiones Telefónicas CPIQ*

Extensión	Cargo
101	Secretaria
102	Secretaría Ejecutiva
103	Asistente Administrativo
104	Asistente de secretaria
105	Asistente de proyectos
106	Comunicaciones

108	Auxiliar Jurídico

Fuente. Elaboración Propia.

De la misma forma, cada uno de los servidores del CPIQ cuenta con un correo institucional:

Tabla 3. *Correos Institucionales CPIQ*

Cargo	Correo
Dirección Ejecutiva	direccion@cpiq.org.co
Asistente administrativa	asistente@cpiq.org.co
Secretaria	Secretaria@cpiq.org.co
Comunicaciones	comunicaciones@cpiq.org.co
Repr. MinEducación CPIQ	reprmineducacion@cpiq.gov.co
Repr. Mincomercio CPIQ	reprmincomercio@cpiq.gov.co
Repr. MinMinas CPIQ	reprminminas@cpiq.gov.co
Repr. Universidades CPIQ	repruniversidades@cpiq.gov.co
Repr. ACIQ CPIQ	repraciq@cpiq.gov.co
Practicante comunicaciones CPIQ	practcomunicaciones@cpiq.gov.co
Practicante de proyectos	practproyectos@cpiq.gov.co
Pasante de Administración	practadministracion@cpiq.gov.co
Pasante de jurídica	practjuridica@cpiq.gov.co
Contratista CPIQ	contratista@cpiq.gov.co
Peticiones, quejas y reclamos	pqrs@cpiq.org.co

Fuente. Elaboración Propia.

En la oficina, ubicada en el edificio Castellana 99, se cuenta con la cartelera informativa, en la que se dispone el calendario de actividades, que se está actualizando permanentemente, piezas informativas del CPIQ sobre sus funciones y normatividad, campañas comunicativas como "Valornes", "La Cápsula del mes", y demás información de interés general de los servidores públicos.

5.2. Canales Externos

Estos, más que informar, articulan la opinión pública debido a su naturaleza masiva; comunican, difunden, fortalecen y retroalimentan directamente toda la información que se publica.

Los canales externos del CPIQ son:

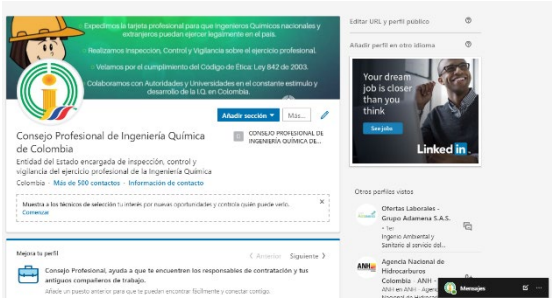
- Página web

www.cpiq.gov.co

- Redes sociales

@CPIQCOLOMBIA

Facebook

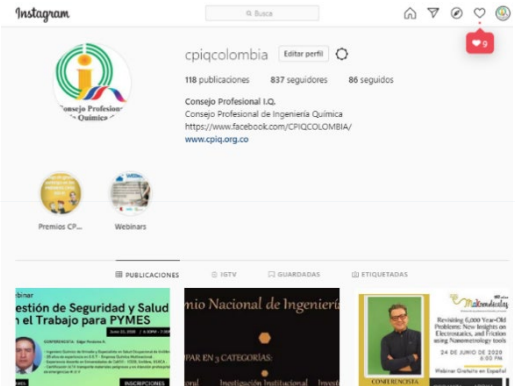


LinkedIn

Twitter

YouTube

Instagram



6. Marco Metodológico

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, para la elaboración del presente Plan Estratégico de Comunicaciones se parte de un ejercicio de reflexión inicial que contó con una metodológica activa y participativa del equipo de trabajo, en la cual se identificaron las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades generales del Consejo Profesional de Ingeniería Química – CPIQ. Por otra parte, se realiza un ejercicio de análisis de necesidades de la entidad en materia de comunicación interna y externa a través de la indagación y revisión del proceso relacionado con la comunicación del CPIQ. A continuación, presentamos brevemente los pasos que siguió dicha metodología.

6.1. Diagnóstico Actual

De acuerdo con lo anterior y con la dimensión de Direccionamiento Estratégico del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG se realizó una reflexión inicial gracias a la participación de los servidores públicos del Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia, que consistió en una revisión de la plataforma estratégica, es decir, del propósito de la organización, así como de su misión, visión y estrategias institucionales.

De igual forma, se realizó un diagnóstico de capacidades y entornos a partir de la implementación de la metodología DOFA, en donde se identificaron las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del que ayudaron a la determinación de las necesidades específicas, tanto internamente como externamente, dando así la ruta de acción para la comunicación estratégica del CPIQ.

6.2. Matriz DOFA

Tabla 4. *Matriz DOFA de Comunicaciones CPIQ.*

FORTALEZA (F)	DEBILIDAD (D)
1. Las estrategias implementadas por la nueva Secretaria Ejecutiva para mantener un buen sistema de comunicación. 2. Definición de un proceso relacionado con el tema de Comunicaciones del CPIQ, que permite identificar diagnósticos reales y puntos de mejora en el quehacer de la Secretaría Ejecutiva del CPIQ. 3. La objetividad, imparcialidad y neutralidad, así como el acceso fácil a los servicios de información que presta el CPIQ.	1. Fallas en la estrategia de comunicación externa del CPIQ hacia las partes interesadas, lo que no permite posicionar la imagen institucional del Consejo como un organismo Público encargado de la Inspección, control y vigilancia, así como de la expedición de matrículas profesionales. 2. Fallas en el proceso y la estrategia de comunicación interna, que impiden la oportuna difusión a los servidores de la información para la operación de sus actividades. 3. Falta de sistemas de información modernos y de equipos de tecnología que soporte el quehacer de la entidad.
OPORTUNIDAD (O)	
1. Avances en los procesos de la organización para la prestación de servicios más eficientes y lograr mayor análisis y control de la información. 2. Fortalecimiento de la gestión administrativa	
RELACIÓN FO ¿Qué Fortalezas permiten aprovechar cuales Oportunidades?	RELACIÓN DO ¿Qué Oportunidades contrarrestan cuales Debilidades?
• (2-1) Mediante el sistema integrado de gestión se implementarán los avances de	• (1-1) Aprovechando los avances de las tecnologías de la información y

las tecnologías y las comunicaciones para la prestación de los servicios de manera más eficiente • (3-2) Con la objetividad y el acceso fácil a los servicios que presta el CPIQ, se fortalecerá la gestión administrativa	comunicación se contrarrestarán las fallas en la comunicación externa hacia las partes interesadas • (2-2) Aprovechando el fortalecimiento de la gestión administrativa se reformularán los procesos y procedimientos que no correspondan al quehacer de la entidad 3. (3-1) Aprovechando los Avances de las tecnologías de la información y las comunicaciones que pueden ser implementados en los procesos de la entidad para la prestación de servicios más eficientes y lograr mayor análisis y control de la información.
AMENAZAS (A)	
1. Baja aprobación de recursos por parte de la entidad competente para inversión a nivel del CPIQ en el tema de comunicaciones 2. Mala imagen del CPIQ generada por desconocimiento de las funciones y competencias de la organización. 3. Agenda de eventos realizados de manera simultánea, que presentan cruces de fecha y horario, lo cual hace difícil su cubrimiento.	
RELACIÓN FA ¿Qué Fortalezas resisten a cuáles Amenazas?	RELACIÓN DA ¿Qué Debilidad aumenta la incidencia de cuáles Amenazas?
(1-2) Mediante las estrategias implementadas por la nueva Secretaria Ejecutiva para mantener un buen sistema de comunicación	(1-2) La falla de la estrategia de comunicación externa del CPIQ hacia las partes interesadas genera una mala imagen del Consejo. (3-1) La falta de sistemas de información modernos y de equipos de tecnología se debe a la baja aprobación de recursos por parte de la entidad competente para inversión a nivel del CPIQ en temas de comunicación.

Fuente. Elaboración Propia.

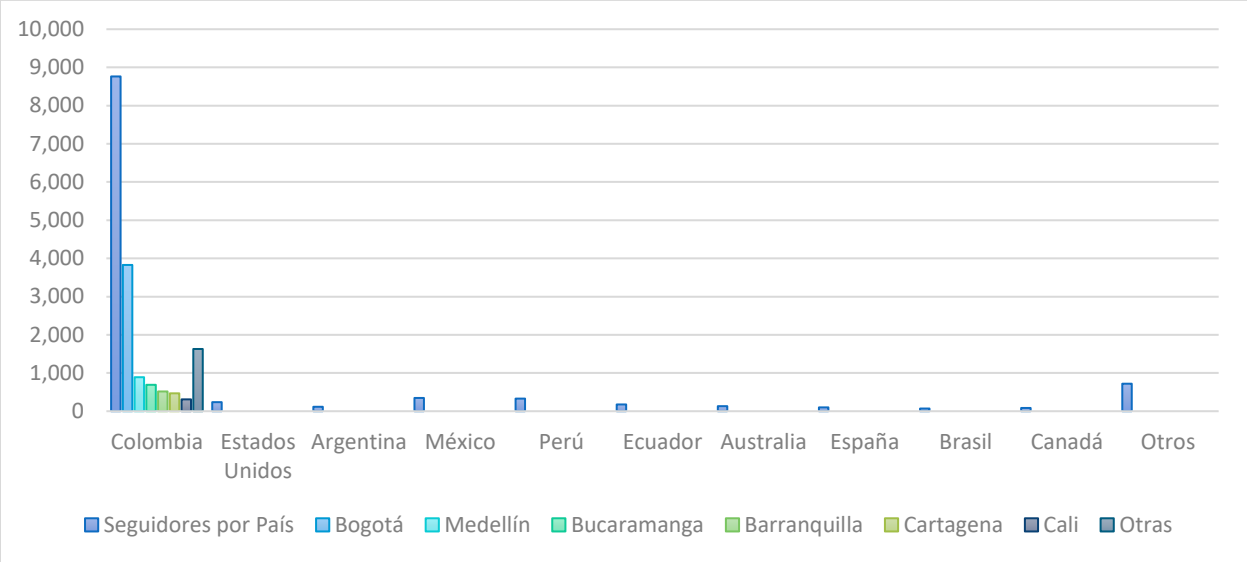
Así mismo, se realizó la revisión demográfica de las redes sociales con el fin de identificar la audiencia a la que las estrategias de comunicación del CPIQ se deben enfocar.

6.3. Observación general de redes sociales

Gráfico 1. *Porcentaje Promedio de Seguidores en Redes Sociales*

Fuente. Elaboración Propia.

Gráfico 2. *Promedio de Seguidores en Redes Sociales.*



Fuente. Elaboración Propia.

7. Estrategias de comunicación

Conforme a los objetivos planteados y el diagnostico, se plantean las siguientes estrategias comunicativas surgidas desde el menester del orden, claridad y calidad de contenidos que definen y muestran a la sociedad al Consejo Profesional de Ingeniería Química, dichas tácticas se aplicarán durante el segundo semestre del presente año, entendido como el período 2018-2.

7.1. Branding

En función de representar el CPIQ y mostrar su identidad:

- Teniendo en cuenta el Manual de Identidad Gráfica del CPIQ, se deberá incorporar el imagotipo de la entidad, cuando el medio lo permita, en publicaciones, comunicados, vídeos, y demás material propio.
- Promover el uso de los personajes corporativos

Tabla 5. *Personajes Corporativos.*

Andrea	
Daniel	

Catalina	
Miguel	
Sara	
Tito	
Sandra	
Sergio	

Fuente. Elaboración Propia.

7.2. Marketing.

Por medio de la Web 2.0, entendida como la comercialización y difusión de información por medio de herramientas facilitadoras de la inmediatez utilizando tecnologías de información

masivas como las redes sociales, el área de comunicaciones del CPIQ, se encargará de la difusión instantánea de piezas gráficas y demás audiovisuales permitiendo la interacción digital e intercambio de información por parte de los grupos de valor e interés, esto con el fin de suplir necesidades e identificar falencias externas e internas que apoyen en el mejoramiento y crecimiento del Consejo Profesional en pro de una mejor prestación de servicios.

7.2.1. Material POP

Actualmente, el material Point of Purchase, más conocido como Material POP, se posiciona como uno de los productos de marketing más importantes en la sociedad, pues es considerado como una estrategia eficaz y eficiente de promoción y permanencia de marca, por medio de la impresión masiva de información gráfica o textual de la identidad en todo objeto útil o decorativo como esferos, agendas, pines o botones, posters, separadores, folletos y demás artículos.

En ese sentido, el área de comunicaciones y proyectos del Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia – CPIQ, considera esta estrategia comunicativa indispensable para la ejecución del presente Plan Estratégico de Comunicaciones en cuanto a los objetivos de identidad, posicionamiento del CPIQ, y en el apoyo de eventos y estímulos para el desarrollo de la profesión.

Para la producción y edición de dicho material se deberá tener en cuenta el Manual de Identidad Grafica del CPIQ, esto con el fin de mantener y consolidar la imagen institucional, y evitar de esta manera la deformación, alteración o desfiguración de esta.

7.2.2. Propuestas para el manejo de medios de comunicación.

"El medio es el mensaje" McLuhan

Así como lo plantea Marshal McLuhan, principal teórico en los estudios de los medios, la información en sí misma no tiene el alcance ni el poder hasta que es transmitida por un

medio de comunicación, pero este, en sí mismo es una extensión de la información y trae consigo una habilidad y vicio propio; por lo que al Área de Comunicaciones y Proyectos del Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia se le confiará la información perteneciente a la entidad y se encargará de su manejo adecuado y pertinente según el medio que se emita.

Para realizar lo anterior señalado, se tendrá en cuenta la siguiente ruta según el medio de comunicación escogido.

Tabla 6. *Parrilla de Comunicaciones – Redes Sociales.*

Red	¿Qué se comunica?	¿A quién comunica?	¿Con que frecuencia?	¿Cómo se comunica?
Facebook	Actualizaciones del Consejo y demás asociaciones en torno a seminarios, talleres, proyectos y leyes Temas de interés sobre la IQ	Grupos de Valor e Interés, sociedad colombiana	Lunes a viernes Entre las 9:30 y 11 Y 14 a 16	Piezas Gráficas Párrafos no serán mayores a 2 Netiqueta de la red (#, emojis)
LinkedIn	Actualizaciones del Consejo y demás asociaciones en torno a seminarios, talleres, proyectos y leyes Enlazar con Facebook	Grupos de Valor e Interés	Lunes a viernes Entre las 9:30 y 10 Y 14 a 16	Piezas gráficas Párrafos no serán mayores a 2 Etiqueta y enlace de otras empresas
YouTube	Vídeos informativos sobre el consejo y sus funciones. Grabaciones de seminarios, talleres, Webinars.	Grupos de Valor e Interés	Depende del contenido disponible y de la frecuencia de los eventos. Mínimo un vídeo mensual	Audiovisual musicalizado Logo del CPIQ en el inicio o final de la pieza

	Vídeos de evidencias en eventos, Entrevistas.			Descripción del vídeo
Twitter	Actualizaciones del consejo y demás asociaciones en torno a seminarios, talleres, proyectos, leyes y demás publicados en otras redes sociales como Facebook o YouTube	Grupos de Valor e Interés	Lunes a viernes Entre las 9:30 y 10 Y 14 a 16 *Con más frecuencia	Audiovisual Párrafos no serán mayores a 280 caracteres Netiqueta de la red (# y @)
Instagram	Se publicarán contenidos exclusivos del CPIQ	Grupos de Valor	Martes, jueves y viernes Entre las 10 y 11 Y 14 a 16	Piezas Gráficas Párrafos no serán mayores a 2 Netiqueta de la red (#, emojis, @)

Fuente. Elaboración Propia.

NOTA 1: Las publicaciones y su frecuencia están sometidas a la cantidad de contenido disponible, prioridad de difusión, etc., así como este está sujeto a la política de comunicación.

7.2.3. Página Web.

Todas las acciones realizadas, publicaciones y piezas audiovisuales correspondientes a la página web del Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia – CPIQ, deben estar en línea con el Manual de Gobierno Digital, Decreto 1078 de 2015 libro 2, parte 2, título 9. Cap. 003.

Para cumplir a cabalidad lo anterior señalado, se tendrá en cuenta la política de comunicación señalada en el presente documento para el manejo de la información y contenido; así mismo se deberá considerar la siguiente parrilla de comunicaciones.

Tabla 7. Parrilla de Comunicaciones – Página Web.

Pestaña	¿Qué se comunica?	¿A quién comunica?	¿Con que frecuencia?	¿Cómo se comunica?	
Inicio	Actualizaciones del Consejo, noticias. Acceso a Trámites y procesos Acerca del ejercicio profesional Ubicación y contacto	Grupos de Valor e Interés, sociedad colombiana	Permanente	Piezas Gráficas Netiqueta de la red Formalidad	
Acerca del CPIQ	Información puntual y actualizada correspondiente a la entidad	Grupos de Valor e Interés, sociedad colombiana	Permanente	Piezas gráficas Información que responda lo siguiente	¿Qué es? ¿Cómo se organiza? ¿Qué hace? ¿Cómo lo hace? ¿Donde?
Normatividad	Los reglamentos y lineaciones correspondientes al CPIQ	Grupos de Valor e Interés, Sociedad colombiana	Permanente	Ubicar de forma permanente y pública los documentos e información accesible de todas las leyes,	

				reglamentos, resoluciones y demás
Trámites y Servicios	Información, requisitos y proceso para la realización de los trámites	Grupos de Valor e Interés	Permanente	Audiovisual y piezas gráficas que orienten e informen al usuario
Transparencia	Se publicarán contenidos exclusivos del CPIQ de acuerdo al Índice de Transparencia y acceso a la Información y en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	Grupos de Valor e interés, sociedad colombiana	Permanente	Adjuntos de archivos que den cuenta de la transparencia en los procesos del CPIQ
Sala de Prensa	Actualizaciones del Consejo, noticias, boletín y galería de fotos	Grupos de valor e interés	Actualización Mensual	Noticias de gran relevancia, con su respectiva pieza/fotografía
				Boletines virtuales según su estructura
				Galería de fotografías de los talleres de ética o grados realizados por mes
Inspección, Control y Vigilancia	Información y procesos para el ejercicio de Inspección, Control y Vigilancia.	Grupos de valor e interés, sociedad colombiana	Permanente	Información y adjuntos con sus respectivas piezas gráficas dando constancia a este ítem
				Formularios con información clara

Atención al Ciudadano	Información puntual y actualizada para atender y solucionar necesidades del ciudadano	Grupos de valor e interés, sociedad colombiana	Permanente	Respuestas de preguntas frecuentes de forma permanente
				Formulario para PQRS y actualización de datos al día
				Guía de la página web

Fuente. Elaboración Propia.

7.2.4. Correos Institucionales.

El correo electrónico como herramienta digital primordial en la comunicación, hace parte de los canales de difusión más importantes del Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia, pues gracias a este la información externa e interna es articulada de forma eficaz e instantánea, así mismo, el correo institucional se convierte en la tarjeta de presentación de la entidad, por lo que el uso de la Netiqueta en este medio es obligatorio.

Debido al significativo uso correcto de dicha herramienta, y sus conexiones con los grupos de valor e interés, cada servidor público deberá incluir en la firma institucional la siguiente información:

Nombre Completo

Cargo o área a la que pertenece

Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia

Confirmación del correo

Teléfonos +57(1) 8053003

Calle 99 # 49 – 78, Edificio Castellana 99, Oficina 305, Bogotá, D.C.

Capsula informativa correspondiente

7.2.5. Cartelera Informativa Interna.

Como parte fundamental en la comunicación de los servidores públicos del CPIQ, la Cartelera Informativa interna se actualizará mensualmente con la impresión de piezas gráficas sobre información de interés general e institucional, y promoción de eventos sobre la Ingeniería Química en Colombia, siguiendo los lineamientos del presente documento junto con el Manual de Identidad Gráfica del CPIQ.

7.2.6. Boletín Virtual.

Los boletines informativos periódicos se constituyen como una de las herramientas más significativas en la transmisión de información, pues gracias a estos, se genera una permanente recordación de marca, ayudan al posicionamiento empresarial, evidencian transparencia y activan la participación ciudadana por medio del branding y el marketing.

Iquicol, el Boletín Informativo virtual del Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia – CPIQ, permite el contacto directo con los grupos de valor e interés, rememorando a estos la existencia de la entidad, sus funciones y todas las actividades realizadas mensualmente, así que, debido a la importancia e influencia comunicativa de este mecanismo, la información que contendrá deberá estar regida bajo la Política de Comunicación y se contemplará su estructura en el siguiente ejemplo.

1. **Cabezote.** Incluir el Logo de Iquicol Mes, año y Edición

Ilustración 4. Ejemplo Cabezote Boletín Virtual

Logo Iquicol

Mes y Año

Edición

¿Conoces al CPIQ?

¿Conoces la Ley?

Imagen permanente de los Consejos y Asociaciones

Fuente. CPIQ. Boletín Virtual Enero-febrero 2020.

1.1. **¿Conoces al CPIQ?** Texto Permanente en los Boletines.

1.2. **¿Conoces al CPIQ?** Texto Permanente en los Boletines con variabilidad de los artículos expuestos de la Leu 842 de 2003.

1.3. **Secciones del Boletín:** Texto variable. Dependiendo del contenido se agregan más secciones. Las secciones generales del boletín son:

- ¿Conoces la Ley?
- #EventoDeInterés
- Próximos Eventos
- Talleres de ética en las Universidades
- ¡Felicidades graduados!
- ¡Nuevo Vídeo!
- La Cápsula del mes

2. **Imagen Permanente:** Referente a los logos de Consejos y Asociaciones de Ingeniería en Colombia

Ilustración 5. Imagen Permanente Boletín Virtual Enero-febrero 2020.

Fuente. CPIQ. Boletín Virtual Enero-febrero 2020

3. **Noticias:** Noticias del mes con su respectivo párrafo e imágenes.

Ilustración 6. Ejemplo de Noticia Boletín Virtual.

Fuente. CPIQ. Boletín Virtual Enero-febrero 2020

4. **Video:** Incluir mínimo un video en cada boletín virtual

Ilustración 7. Ejemplo de Video en Boletín Virtual.

Fuente. CPIQ. Boletín Virtual Enero-febrero 2020

5. **Cápsula Informativa:** Rotar según el mes.

Ilustración 8. Ejemplo Cápsula Informativa en Boletín Virtual.

Fuente. CPIQ. Boletín Virtual marzo 2020.

6. **Cierre del Boletín Virtual:** Todo boletín virtual cerrará con las redes sociales del CPIQ, todas enlazadas a su respectiva red.

Ilustración 9. Ejemplo de cierre Boletín Virtual.

Fuente. CPIQ. Boletín Virtual Enero-febrero 2020.

NOTA 2: Los colores, tipografía y demás cuestiones estéticas están a consideración del encargado del área de comunicaciones y proyectos, y será aprobado por la Secretaría Ejecutiva del CPIQ.

8. Revisión Plan Estratégico de Comunicaciones.

Se revisará y actualizará anualmente el Plan Estratégico de Comunicaciones del Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia – CPIQ, por parte de la Secretaría Ejecutiva y el comunicador social actual de la entidad. De igual forma, se deberá revisar y ajustar el Plan conforme al ajuste o cambio del Plan Estratégico del CPIQ junto a cambios o actualizaciones que pueda presentar el manual de Gobierno Digital.

9. Seguimiento y Control al Plan Estratégico de Comunicaciones.

En el ejercicio fundamental de seguimiento y ejecución de metas, el presente Plan de Comunicaciones reglamenta la presentación de un informe final en donde se contemple una autoevaluación del cumplimiento de los objetivos, demás propuestas y campañas publicitarias según el medio de comunicación escogido; esto con el propósito de evidenciar la consumación y rendimiento de las estrategias planteadas por el Área de Proyectos y Comunicaciones del Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia.

Adicionalmente de mostrar detalladamente las actividades realizadas por objetivo, se calificará la eficacia de la tarea en una escala de 1 a 5, siendo 1 "Sin eficacia" y 5 "Muy eficaz". Esto con la finalidad de reforzar o eliminar las estrategias para futuros y renovados planes de comunicaciones del CPIQ. Ver Anexo 1.

10. Revisado y Aprobado.

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre	1) Daniela Alejandra Barbosa Guerrero 2) María Alejandra Avellaneda Chaves	1) Darly Miranda Barbosa 2) María Alejandra Avellaneda Chaves	Darly Miranda Barbosa
Cargo	1) Comunicadora social y periodista 2) Administradora Pública	1) Secretaria Ejecutiva 2) Administradora Pública	Secretaria Ejecutiva
Fecha	18/06/2020	08/10/2020	08/10/2020

11. Control de Cambios.

VERSIÓN	ACCIÓN	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA	RESPONSABLE
01	Creación	Todos	Creación del Plan	Necesidad de la creación de un nuevo plan de comunicaciones	18/10/18	1) Daniela Barbosa Guerrero 2) María Alejandra Avellaneda Chaves.
02	Actualización	1,5,6 y 7	Actualización detallada de información según los nuevos lineamientos del CPIQ	Necesidad de modificación del plan de comunicaciones	18/06/2020	1) Daniela Barbosa Guerrero

Referencias

- DAFP. (Julio de 2018). *Manual Operativo MIPG*. Obtenido de http://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3
- DNP. (Septiembre de 2018). *DNP traza lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno Duque*. Obtenido de https://www.dnp.gov.co/Paginas/DNP-traza-lineamientos-del-Plan-Nacional-de-Desarrollo-del-Gobierno-Duque.aspx
- Estrategia de Gobierno en Línea, MANUAL. (2018). Manual Gobierno en Línea. Obtenido de http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-7650.html
- Ley 18 de 1976. Obtenido de https://www.cpiq.gov.co/ley_18_de_1976-22/
- Ley 842 de 2003. Obtenido de https://www.cpiq.gov.co/ley_842_de_2003-44/

Anexos

Anexo 1. Plantilla Informe de Seguimiento y Control de Plan

Informe Final Seguimiento y Control del Plan Estratégico de Comunicaciones

Área de Proyectos y Comunicaciones

Objetivo	Actividad	Medios	Eficacia
Fortalecer la percepción del Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia.			
Exponer y rememorar las funciones del CPIQ.			
Incentivar la participación y comunicación de los servidores del Consejo a nivel interno.			
Atraer a los grupos de interés y mantener a los grupos de valor.			
Ofrecer información pertinente, objetiva y clara a través decanales de comunicación.			
Informar constantemente a la ciudadanía sus			

deberes y sus derechos con el CPIQ.			
Comunicar y notificar tanto a los servidores como a la ciudadanía las actividades, cambios y logros del CPIQ.			
Difundir la normatividad correspondiente al CPIQ.			
Visibilizar la inspección y vigilancia hacia el Consejo Profesional por parte de los organismos correspondientes.			