

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL PLAN COMUNICACIONAL INTERNO Y EXTERNO.

FECHA DE ELABORACIÓN	PÁGINA
NOVIEMBRE-2022	1 de 13
CÓDIGO	VERSIÓN
GAP-004	01

PLAN COMUNICACIONAL INTERNO Y EXTERNO GERENCIA DE ASUNTOS PÚBLICOS

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO			RESOLUCIÓN DE JUNTA DIRECTIVA			PRESIDENTE EJECUTIVO
AGENDA N° GPP-DP-007	PTO. CTA. N° 02	FECHA: 01-11-2022	AGENDA N° GPP-DP-007	PTO. CTA. N° 02	FECHA: 01-11-2022	FREDDY ÑAÑEZ

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ELABORACION DEL PLAN COMUNICACIONAL INTERNO Y EXTERNO

FECHA DE ELABORACIÓN

NOVIEMBRE-2022

CÓDIGO

GAP-004

PÁGINA

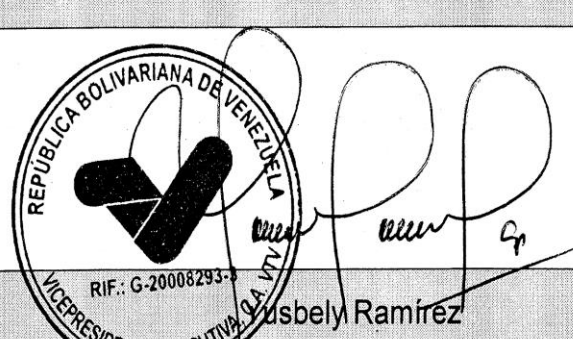
2 de 13

VERSIÓN

01

HOJA DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Por medio de la presente se certifica que el siguiente documento: **“Manual de Normas y Procedimientos de Elaboración del Plan Comunicacional Interno y Externo”**, ha sido revisado y certificado, por las unidades y responsables que intervienen en el proceso.

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO			
ELABORADO POR:	REVISADO Y AVALADO POR:		
	Coordinación de Organización y Procesos	División de Planificación	Gerencia de Planificación y Presupuesto
			
Aileen Gamardo	Alba Sanabria	Homero Aponte	Paul Pérez
APROBADO POR:			
Consultoría Jurídica	Vicepresidencia Ejecutiva		
			
Vanelis Varela	usbely Ramirez		

ELABORADO POR:

Alba Sanabria

REVISADO POR:
COORDINACIÓN DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
DIVISION DE PLANIFICACIÓN:

Homero Aponte

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA ASUNTOS PÚBLICOS:

María Villasmil

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE ELABORACION DEL PLAN COMUNICACIONAL INTERNO Y EXTERNO

FECHA DE ELABORACIÓN	PÁGINA
NOVIEMBRE-2022	3 de 13
CÓDIGO	VERSIÓN
GAP-004	01

CONTENIDO	PÁGINA
-----------	--------

Hoja de Revisión y Aprobación	2
Objetivo	4
Alcance	4
Unidades que Intervienen	4
Definición de Términos Utilizados	5
Marco Legal.....	6
Normas Generales	7
Procedimiento: Elaboración del Plan Comunicacional Interno y Externo	8
Diagrama Flujo de Procesos de Elaboración del Plan Comunicacional Interno y Externo...	10
Formulario: Plan Comunicacional Interno y Externo. Código: S/C-A	11

ELABORADO POR:	REVISADO POR: COORDINACIÓN DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS	REVISADO POR: DIVISION DE PLANIFICACIÓN:	REVISADO POR: GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR: GERENCIA ASUNTOS PÚBLICOS:
Alba Sanabria	Alba Sanabria	Homero Aponte	Paul Pérez	María Villasmil

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL PLAN COMUNICACIONAL INTERNO Y EXTERNO.

FECHA DE ELABORACIÓN

NOVIEMBRE-2022

CÓDIGO

GAP-004

PÁGINA

4 de 13

VERSIÓN

01

OBJETIVO

Establecer las acciones necesarias para la preparación del plan comunicacional interno y externo que orienten a la C.A. Venezolana de Televisión en la difusión de las políticas y logros del Estado Venezolano, enmarcadas dentro del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación, así como fomentar una cultura organizacional propicia para el logro de sus objetivos institucionales, dentro de las líneas emanadas por el Ministerio del Poder Popular para la Comunicación e Información.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las unidades de C.A. Venezolana de Televisión, inicia mediante suministro de las líneas de acción por parte del Ministerio del Poder Popular para la Comunicación e Información MIPPCI a la Presidencia o Vicepresidencia, culminando con la publicación del plan comunicacional interno y el externo a través de la Intranet y la pagina web.

UNIDADES QUE INTERVIENEN

- Presidencia Ejecutiva
- Vicepresidencia Ejecutiva
- Gerencia de Asuntos Públicos

ELABORADO POR:

Alba Sanabria

REVISADO POR:
COORDINACIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN:

Homero Aponte

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN
Y PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA ASUNTOS
PÚBLICOS:

María Villasmil

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL PLAN COMUNICACIONAL INTERNO Y EXTERNO.

FECHA DE ELABORACIÓN

NOVIEMBRE-2022

CÓDIGO

GAP-004

PÁGINA

5 de 13

VERSIÓN

01

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS UTILIZADOS

Términos	Descripción
Comunicación	Es el proceso bidireccional de entendimiento mutuo, en el cual los participantes no sólo intercambian (codifican) información, noticias, ideas y sentimientos, sino que también crean y comparten significados. Todas las formas de comunicación requieren de un emisor, un mensaje y un receptor esperado.
Estudio de mercado	Proceso sistemático de recolección y análisis de datos acerca de los clientes, sus competidores y el mercado. Sus usos incluyen ayudar a crear un plan de negocios, lanzar un nuevo producto o servicio, mejorar productos o servicios existentes y expandirse a nuevos mercados. El estudio de mercado puede ser primario o secundario.
Medios Pagados	Además de publicidad tradicional, este término comprende publicidad en Facebook, YouTube, LinkedIn y Twitter como parte de una estrategia integrada de relaciones: públicas y redes sociales.
Plan de Comunicación	Es una hoja de ruta donde se plasma la forma en la que una empresa va a comunicarse con su público. En él se establecen de forma clara los objetivos de comunicación que se quieren alcanzar.
Plan de Comunicación Externo	Es la comunicación hacia tu público objetivo para conseguir que éste se convierta en tu cliente y tenga una buena imagen de tu marca.
Plan de Comunicación Interno	Es la comunicación que existe entre los diferentes trabajadores de la compañía y que favorece el traspaso de información y conocimiento que se genera en las diferentes unidades de la compañía.
Público Objetivo	Se trata del público al que diriges las acciones de comunicación. Es importante tenerlo claramente definido e identificado para aumentar las posibilidades de acierto en las acciones.

ELABORADO POR:

Alba Sanabria

REVISADO POR:
COORDINACIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
DIVISION DE PLANIFICACIÓN:

Homero Aponte

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN
Y PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA ASUNTOS
PÚBLICOS:

María Villasmil

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL PLAN COMUNICACIONAL INTERNO Y EXTERNO.

FECHA DE ELABORACIÓN

NOVIEMBRE-2022

CÓDIGO

GAP-004

PÁGINA

6 de 13

VERSIÓN

01

MARCO LEGAL

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, publicada en la G.O. N° 36.860 del 30 de diciembre de 1999, y reimpressa en la G.O. N° 5.453 del 24 de marzo del 2000, mediante la modificación de los artículos 160, 162, 174, 192 y 230 en la Enmienda N° 1 de fecha 15 de febrero de 2009, (Gaceta Oficial N° 5.908 Extraordinario del 19 de febrero de 2009).
- Ley de Responsabilidad Social en Radio, Televisión y Medios electrónicos, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.610 de fecha 07-02-2011
- Ley Constituyente del Plan de la Patria, Proyecto Nacional Simón Bolívar, Tercer Plan Socialista de Desarrollo Económico, Social de la Nación 2019-2025, publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.442 de fecha 03-04-2019.
- Proyecto Nacional Simón Bolívar, Tercer Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2019-2025, publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.446 de fecha 08-04-2019
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.549 de fecha 26-11-2014.

ELABORADO POR:

Alba Sanabria

REVISADO POR:
COORDINACIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN:

Homero Aponte

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN
Y PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA ASUNTOS
PÚBLICOS:

María Villasmil

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL PLAN COMUNICACIONAL INTERNO Y EXTERNO.

FECHA DE ELABORACIÓN

NOVIEMBRE-2022

CAPITULO

GAP-004

PÁGINA

7 de 13

VERSIÓN

01

NORMAS GENERALES

1. La Gerencia de Asuntos Públicos será la responsable de elaborar el Plan Comunicacional Interno y Externo, de acuerdo a los lineamientos del MIPPCI.
2. La Gerencia de Asuntos Públicos, deberá considerar en la elaboración del Plan Comunicacional Interno y Externo los siguientes aspectos:
 - 2.1. Recibir los lineamientos del MIPPCI para iniciar el proceso de Diseño del Plan Comunicacional.
 - 2.2. Establecer los objetivos del plan de acuerdo a las líneas proporcionadas por el MIPPCI.
 - 2.3. Definir las estrategias de acuerdo con los lineamientos recibidas.
 - 2.4. Contrastar los aspectos del Plan Económico y social de la Nación vigente con las estrategias a ser implementadas en el plan.
 - 2.5. Tomar la filosofía de Gestión en el desarrollo del plan la misión, la visión y los valores de la C.A.V.T.V.
 - 2.6. Mantener un flujo de comunicación bidireccional entre los trabajadores y la Gerencia de Asuntos Públicos y el MIPPCI, para el intercambio de opiniones necesarias para el desarrollo de Estrategias del Plan Comunicacional.
 - 2.7. Trazar una hoja de ruta con las acciones que la C.A.V.T.V. debe seguir para conseguir los objetivos del Plan Comunicacional.
 - 2.8. Gestionar ante las autoridades de C.A.V.T.V la aprobación del Plan Comunicacional.
 - 2.9. Articular con las Vicepresidencias Operativas la formulación y ejecución de plan comunicacional.
 - 2.10. Determinar el impacto económico y logístico del plan comunicacional en articulación con las unidades de apoyo respectivas.
 - 2.11. Presentar ante el MIPPCI el plan diseñado, así como coordinar los reportes de ejecución.
3. La División de Planificación, será responsable de velar por el cumplimiento de la normativa establecida en este manual.
4. Cualquier sugerencia para modificar este manual, deberá ser remitido por escrito a la División de Planificación y Presupuesto, adscrita a la Gerencia de Planificación y Presupuesto

ELABORADO POR:

Alba Sanabria

REVISADO POR:
COORDINACIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
DIVISION DE PLANIFICACIÓN:

Homero Aponte

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN
Y PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA ASUNTOS
PÚBLICOS:

María Villasmil

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL PLAN COMUNICACIONAL INTERNO Y EXTERNO.

FECHA DE ELABORACIÓN

NOVIEMBRE-2022

CAPITULO

GAP-004

PÁGINA

8 de 13

VERSIÓN

01

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL PLAN COMUNICACIONAL INTERNO Y EXTERNO

Responsable	Actividad
Vicepresidencia Ejecutiva/ Vicepresidente	1. Recibe por vía correo electrónico lineamientos estratégicos del MIPPCI. 2. Comunica por vía correo electrónico lineamientos requeridos para la elaboración del Plan Comunicacional a la Gerencia de Asuntos Públicos.
Gerencia de Asuntos Públicos /Gerente	3. Recibe por vía correo electrónico lineamientos requeridos para la elaboración del Plan Comunicacional de la Vicepresidencia Ejecutiva. 4. Verifica los Lineamientos requeridos para el Plan Comunicacional Interno y Externo. 4.1. No es un Plan Comunicacional externo: Revisa la filosofía de Gestión misión, la visión y los valores de la C.A.V.T.V. y elabora el Plan Comunicacional Interno. Continúa con el Paso No 6 de este procedimiento. 4.2. Si es un Plan Comunicacional externo: revisa el Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación. Continúa con el Paso No 5 de este procedimiento. 5. Diseña las estrategias para promocionar las Políticas del Estado y elabora el Plan Comunicacional Externo. 6. Envía a través de correo electrónico el Plan Comunicacional Interno y Externo a la Vicepresidencia Ejecutiva.

ELABORADO POR:

Alba Sanabria

REVISADO POR:
COORDINACIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
DIVISION DE PLANIFICACIÓN:

Homero Aponte

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN
Y PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA ASUNTOS
PÚBLICOS:

María Villasmil

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL PLAN COMUNICACIONAL INTERNO Y EXTERNO.

FECHA DE ELABORACIÓN

NOVIEMBRE-2022

CAPITULO

GAP-004

PÁGINA

9 de 13

VERSIÓN

01

Vicepresidencia Ejecutiva/Vicepresidente	7. Recibe por vía correo electrónico el Plan Comunicacional Interno y Externo de la Gerencia de Asuntos Públicos. 8. Verifica que los datos del Plan Comunicacional Interno y Externo estén correctos. 8.1. No están los datos correctos: devuelve a Gerencia de Asuntos Públicos para los ajustes correspondientes. Regresa al Paso N° 4 de este procedimiento. 8.2. Si están los datos correctos: envía a través de correo electrónico el Plan Comunicacional a la Presidencia Ejecutiva para la aprobación. 9. Recibe el Plan Comunicacional debidamente firmado y sellado de Presidencia.
	10. Prepara oficio dirigido al MIPPCI, remitiendo el Plan Comunicacional Interno y Externo para su aprobación. 11. Recibe comunicado del MIPPCI y envía a la Gerencia de Asuntos Públicos.
Gerencia de Asuntos Públicos /Gerente	12. Recibe comunicado de la Vicepresidencia Ejecutiva y procede según el caso. 12.1. Si tiene observaciones: realiza ajustes y envía a través de correo electrónico a Vicepresidencia Ejecutiva para la firma de Presidencia. Regresa al paso N° 7 de este procedimiento. 12.2. No tiene observaciones: publica el Plan Comunicacional Interno en la Intranet y el Externo en la página web: https://www.vtv.gob.ve. Fin del Procedimiento.

ELABORADO POR:

Alba Sanabria

REVISADO POR:
COORDINACIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
DIVISION DE PLANIFICACIÓN:

Homero Aponte

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN
Y PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA ASUNTOS
PÚBLICOS:

María Villasmil

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL PLAN COMUNICACIONAL INTERNO Y EXTERNO.

FECHA DE ELABORACIÓN

NOVIEMBRE-2022

CAPITULO

GAP-004

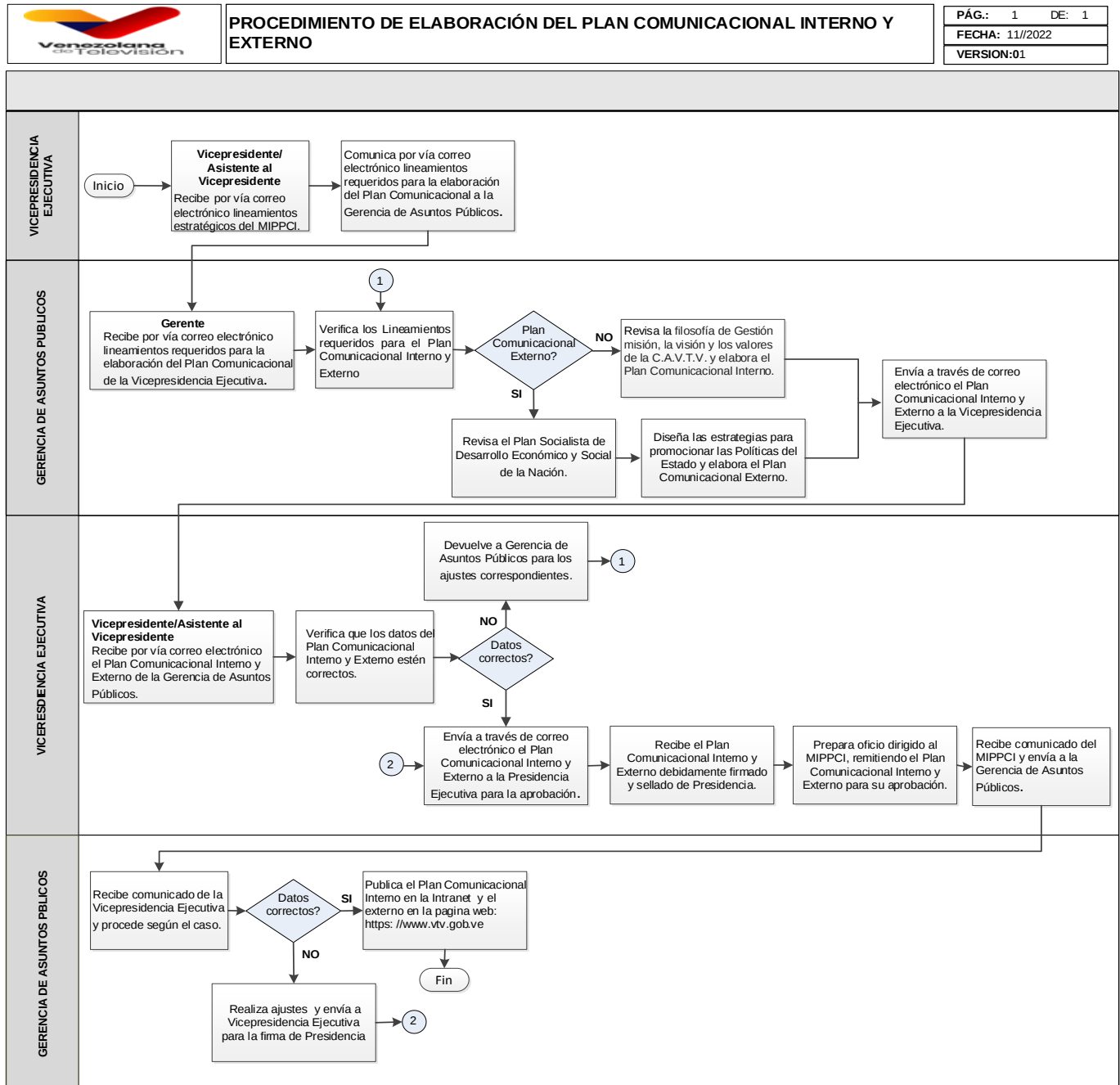
PÁGINA

10 de 13

VERSIÓN

01

DIAGRAMA FLUJO DE PROCESOS DE ELABORACIÓN DEL PLAN COMUNICACIONAL INTERNO Y EXTERNO



ELABORADO POR:

Alba Sanabria

REVISADO POR:
COORDINACIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN:

Homero Aponte

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN
Y PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA ASUNTOS
PÚBLICOS:

María Villasmil

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL PLAN COMUNICACIONAL INTERNO Y EXTERNO.

FECHA DE ELABORACIÓN

NOVIEMBRE-2022

PÁGINA

11 de 13

CAPITULO

GAP-004

VERSIÓN

01

FORMULARIO: PLAN COMUNICACIONAL. CÓDIGO: S/C-A

PLAN COMUNICACIONAL INTERNO Y EXTERNO

Objetivo:

Establecer de forma clara cómo, cuándo y de qué forma se va a comunicar la C.A.V.T.V. con su público, a el fin de lograr los objetivos establecidos.

Para ser llenado por: Gerente/Coordinador de Asuntos Públicos.

1. Realizar un análisis interno y externo de la C.A.V.T.V.
2. Definir los objetivos del Plan Comunicación Interno y Externo.
3. Identificar al público objetivo.
4. Establecer el contenido de la información que será comunicada.
5. Planificar el tiempo y recursos.
6. Ejecutar el Plan de Comunicacional Interno y Externo.

ELABORADO POR:

Alba Sanabria

REVISADO POR:
COORDINACIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN:

Homero Aponte

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN
Y PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA ASUNTOS
PÚBLICOS:

María Villasmil

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL PLAN COMUNICACIONAL INTERNO Y EXTERNO.

FECHA DE ELABORACIÓN

NOVIEMBRE-2022

CAPITULO

GAP-004

PÁGINA

12 de 13

VERSIÓN

01

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMULARIO PLAN COMUNICACIONAL INTERNO Y EXTERNO

S/C- A

Objetivo: Elaborar el Plan Comunicacional Interno y Externo de C.A. Venezolana de Televisión.

Para ser llenado por: Gerente/Coordinador de Asuntos Públicos.

Para el correcto llenado del Plan Comunicacional Interno y Externo de la C.A.V.T.V, asegúrese de leer todas las indicaciones que se encuentran a continuación:

Pasos del Plan Comunicacional	Descripción:
1. Realizar un análisis interno y externo de C.A.V.T.V.	Empezar por conocer cuál es la situación actual del mercado y cuál es la situación actual de la C.A.V.T.V. - Un análisis del entorno con la finalidad de averiguar cómo se encuentra el mercado en el que opera la C.A.V.T.V, quién es la competencia y qué está haciendo, qué aspectos afectan a la C.A.V.T.V. - Un análisis interno de la C.A.V.T.V
2. Definir los objetivos del Plan Comunicación.	Definir los objetivos para que las acciones que se realicen permitan conseguirlos. Es decir, se debe definir por lo menos una acción por cada objetivo que tengas. Los objetivos deben ser SMART: específicos, medibles, alcanzables, realistas y acotados en el tiempo.
3. Identificar al público objetivo.	Saber a quién vas a dirigirte y conocer a tu público lo mejor posible: ¿Es hombre o mujer? ¿De dónde es? ¿Qué edad tiene? ¿A qué se dedica? ¿Qué nivel de estudios tiene? ¿Qué nivel de ingresos tiene? ¿Qué aficiones tiene? ¿Qué medio de comunicación utiliza para estar informado?
4. Establecer el contenido de la	Definir el mensaje que quieres transmitir al público

ELABORADO POR:	REVISADO POR: COORDINACION DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS	REVISADO POR: DIVISION DE PLANIFICACIÓN:	REVISADO POR: GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR: GERENCIA ASUNTOS PÚBLICOS:
Alba Sanabria	Alba Sanabria	Homero Aponte	Paul Pérez	María Villasmil

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL PLAN COMUNICACIONAL INTERNO Y EXTERNO.

FECHA DE ELABORACIÓN

NOVIEMBRE-2022

CAPITULO

GAP-004

PÁGINA

13 de 13

VERSIÓN

01

información que será comunicada.	objetivo. Para ello, el mensaje debe ser: • Claro y conciso. • Lenguaje adaptado al público objetivo. • Tono acorde al público objetivo y a los objetivos. • Sin faltas gramaticales, ni errores ortográficos. NOTA: En caso de realizar este paso puedes hacerte algunas preguntas como: • ¿Qué quieres transmitir? • ¿Qué puede interesarle al público? • ¿Afecta de forma directa o indirecta al público? • ¿Cómo o dónde puede obtener más información?
5. Seleccionar los canales de comunicación.	Si quieres llegar al público objetivo, debes transmitirles el mensaje a través de los canales que suelen utilizar. • Canales offline: televisión, radio, prensa, vallas publicitarias, eventos, etc. • Canales online: página web, blog, redes sociales, email, etc. No tienes por qué elegir sólo un tipo de canal, ni un canal sólo, sino que puedes escoger varios siempre y cuando tengas los recursos necesarios para gestionarlos.
6. Planificar el tiempo y recursos.	Se debe planificar el tiempo necesario para cada una de las acciones, el dinero que se va a invertir en el plan y todos los demás recursos que se pueden necesitar y se tienen disponibles para ello.
7. Ejecutar el Plan Comunicacional.	Poner en marcha el Plan Comunicacional Interno y Externo.

ELABORADO POR:

Alba Sanabria

REVISADO POR:
COORDINACIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN:

Homero Aponte

REVISADO POR:
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN
Y PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA ASUNTOS
PÚBLICOS:

María Villasmil