



“ITFIP” INSTITUCION DE EDUCACIÓN SUPERIOR
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Versión: 2.0

Página: 1 de 14

Código: MC-DES-01

TABLA DE CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETO.....	3
DEFINICIONES.....	3
FUNCIONES DE LAS COMUNICACIONES EN EL ITFIP.....	4
COMUNICACIÓN EXTERNA Y MEDIOS DE INFORMACIÓN.....	4
Políticas de Comunicación Externa.....	4
Comunicación Externa.....	5
Medios de Información.....	5
COMUNICACIÓN INTERNA Y MEDIOS DE INFORMACIÓN.....	6
Políticas de Comunicación Interna.....	6
Comunicación Interna.....	6 - 9
Medios de Información y Comunicación Institucional.....	10 – 11
Anexos 1. Matriz de Comunicación Externa por procesos	
Anexos 2. Matriz de Comunicación Interna por procesos	



“ITFIP” INSTITUCION DE EDUCACIÓN SUPERIOR
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Versión: 2.0

Página: 2 de 14

Código: MC-DES-01

1. INTRODUCCIÓN

Toda organización desarrolla una serie de articulaciones y movimientos, que sin el intercambio de información no podría mantenerse, desarrollarse y trasladarse a otros estadios de intención y relación.

El medio ambiente informativo de las instituciones puede ser tan estable como la propia organización sea o se lo permita. La producción de datos es una constante, la manera de administrarlos, explicarlos, compartirlos y asumirlos, generará una organización que facilite los equilibrios y controle las contingencias hasta donde esto sea posible.

La comunicación permite a la entidad pública relacionarse con sus grupos de Interés externos e internos, facilitando el cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales. La comunicación se entiende como la posibilidad de participación desde un gran entramado de relaciones donde se intercambiarán vivencias, experiencias y objetivos comunes, para la construcción de sociedades horizontales, con más opciones de vida y libertad.

Una estrategia en materia de comunicación debe estar compuesta de dos lógicas, la informativa y la comunicativa. Es arriesgado dar una explicación por separado para definir la función de cada uno de estos términos, máxime si su articulación, dato-significado, constituyen el principio básico para la construcción de representaciones sociales.

La función de la información en una estrategia consiste en difundir los acontecimientos o los sucesos, a partir de una selección de procedimiento en donde se encuentran involucrados los agentes de la organización, los medios de comunicación y los mensajes.

Por su parte, la función de la comunicación se ubica en la intención de compartir o poner en común una situación, esto es entrar en un proceso de calibración donde existe la intención de generar marcos de referencias similares, entre el o los que emiten un mensaje y entre el o los que reciben. La intención de compartir una misma visión o modelo de acción - representación de la realidad es la finalidad de la comunicación.

Una estrategia comunicativa al centrarse en un principio de interacción, de entendimiento participativo y de diálogo, tiene que utilizar todos los niveles y tipos de comunicación existentes, para hacerla funcionar operativamente.

La INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR “ITFIP” debe tener como principio una visión comunitaria, de compartir y construir que, junto con la misión, los principios y valores, serán el pilar para su desarrollo y crecimiento.



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Versión: 2.0

Página: 3 de 14

Código: MC-DES-01

2. OBJETO

Este Manual de Comunicación tiene por objeto establecer las directrices que se deben considerar para desarrollar el sistema de comunicación que facilite:

1. La entrega de información oportuna para los clientes y los procesos del ITFIP
2. La circulación suficiente y transparente de la información hacia las diferentes partes interesadas, promoviendo la participación ciudadana en el control de la gestión y la rendición de cuentas.
3. La comunicación eficaz con el cliente, los colaboradores y partes interesadas

3. DEFINICIONES

La comunicación e información en las entidades públicas tiene una dimensión estratégica al ser el factor que hace posible que las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes, en tanto involucre todos los niveles y procesos de la institución.

El componente de comunicación pública se fundamenta en tres elementos:

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL: Herramienta de la comunicación que permite orientar la difusión de políticas y la información generada al interior de la entidad pública para una clara identificación de los objetivos, estrategias, planes y proyectos hacia los cuales se enfoca la misión institucional.

COMUNICACIÓN INFORMATIVA: Garantiza la divulgación de la información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente, hacia los diferentes grupos de interés.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN: Herramientas de la comunicación utilizados por la entidad para garantizar la divulgación, circulación amplia, oportuna, veraz y focalizada de la información y su sentido hacia los diferentes grupos de interés.



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Versión: 2.0

Página: 4 de 14

Código: MC-DES-01

4. FUNCIONES DE LAS COMUNICACIONES EN EL “ITFIP”

4.1 FUNCIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Deberá compartir o poner en común una situación, esto es entrar en un proceso en donde existe la intención de generar marcos de referencias similares, entre el o los que emiten un mensaje y entre el o los que reciben. La intención de compartir una misma visión y modelo de gestión es la finalidad de la comunicación.

La comunicación debe centrarse en los principios de interacción, de entendimiento participativo, de diálogo y retroalimentación y debe ser aplicada en todos los niveles y tipos de comunicación existentes en la institución para hacerla funcionar operativamente.

La comunicación debe tener un principio de organización que se rige desde la circulación de información la cual permite el entendimiento, la coordinación y la reproducción de los agentes que trabajan en grupo.

Pensar una estrategia desde la comunicación es partir del diseño de planes integrales en donde es importante que las personas tengan acceso al marco estratégico institucional para posteriormente entrar en el diálogo, la participación y el reconocimiento.

5. COMUNICACIÓN EXTERNA Y MEDIOS DE INFORMACIÓN

5.1 POLITICAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

- La comunicación entre la institución y el cliente debe ser bidireccional, a través de la oficina de Atención al Ciudadano se recibe la información del usuario, específicamente de su necesidad y se emite una respuesta o envía al proceso respectivo, según la solicitud presentada.
- Todos los usuarios o clientes tienen la posibilidad de presentar sugerencias, quejas o reclamos en el buzón que se destinó para este fin y la institución está en la obligación de dar respuesta a cada una de ellas según el procedimiento establecido cuya responsabilidad de administrar está en el proceso de Gestión Jurídica.
- La comunicación emitida a entes externos tiene como propósito el intercambio de información relacionada con asuntos propios de la institución y del sector educativo.



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Versión: 2.0

Página: 5 de 14

Código: MC-DES-01

5.2 COMUNICACIÓN EXTERNA

La Comunicación Externa se genera al interior de la institución y su destinatario es un externo que no depende directamente del ente que la emite, esta se instruye y socializa para que actúe conforme a la Ley.

La comunicación con clientes y partes interesadas se realiza de acuerdo con lo establecido en la **MATRIZ DE COMUNICACIÓN EXTERNA** por procesos. (Anexo 1)

5.3 MEDIOS DE INFORMACIÓN

Para la divulgación del conocimiento y posicionamiento de Institución se deben emplear los siguientes medios

5.3.1 PLEGABLES DE PROMOCION DE LOS PROGRAMAS ACADEMICOS

Su contenido debe ser acorde a los servicios que la institución presta, con información actualizada de los programas académicos y requisitos exigidos por la entidad para acceder a estos. *Conforme al manual de imagen corporativa.*

5.3.2 PÁGINA WEB Y CORREO INSTITUCIONAL

La página WEB www.itfip.edu.co , es el medio de información más importante para que nuestros clientes y partes interesadas conozcan todo lo relacionado con la institución, además cuenta con diferentes canales de información (links), retroalimentación con el cliente y tramites; esta información debe actualizarse permanentemente con el fin de garantizar una información confiable y eficaz. Por lo tanto, la información publicada debe contar con la autorización previa por los dueños de cada proceso y la revisión por parte de la oficina de comunicaciones, convirtiéndose ésta en el canal directo para que la información sea divulgada en la página web institucional.

El correo institucional es el medio es rápido, eficiente y sencillo de utilizar, con el objetivo de difundir de manera práctica y directa información institucional. Los usuarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de acceso al buzón asignado por solicitud de la institución, es importante tener en cuenta que es una falta grave facilitar y ofrecer su cuenta de correo electrónico (e-mail) a personas no autorizadas, su cuenta es exclusiva del cargo o dependencia y no es transferible. De llegar a presentarse este tipo de situaciones el ITFIP procederá a eliminar la cuenta.



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Versión: 2.0

Página: 6 de 14

Código: MC-DES-01

El correo electrónico es una herramienta para el intercambio de información entre personas, no es una herramienta de difusión de información masiva tipo spam o cadenas.

Toda información o contenido que sea transmitido por las cuentas de correo, son responsabilidad exclusiva del titular de la cuenta, de igual forma, el envío de la información que se requiere comunicar la debe realizar el área interesada.

5.3.3 REDES SOCIALES INSTITUCIONALES

La Fanpage Institucional es una página en el Facebook que actualmente se implementa con el propósito de establecer comunicación directa con los usuarios, teniendo en cuenta que permite la opción de participar, aportar y compartir a nuestros usuarios información inmediata de las actividades institucionales ya que por medio de esta se obtiene una comunicación de forma rápida, directa y eficaz, aumentando la visibilidad del ITFIP y creando un vínculo más personal con la comunidad académica en general y la región.

6. COMUNICACIÓN INTERNA Y MEDIOS DE INFORMACIÓN

6.1 POLITICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

- La Institución mantendrá informados a sus públicos de interés sobre proyectos, programas y actividades académicas mediante mensajes y dispositivos de comunicación establecidos, esta información debe ser coherente con la misión y el proyecto institucional.
- Los líderes de proceso son promulgadores de la información institucional hacia los servidores públicos que hacen parte de cada proceso.
- Con el propósito de aplicar una comunicación participativa, los líderes de proceso se reúnen periódicamente con el Rector con los cual toda la institución participa en la toma de decisiones.
- Teniendo en cuenta que se implementa una gestión por procesos la comunicación organizacional fluye desde la Dirección y es transversal entre todos los procesos.
- La comunicación desde los procesos es integral y se promulga a través de diferentes medios, además es una comunicación donde la participación y la retroalimentación son elementos fundamentales.
- El proceso de evaluación (control Interno) se comunica enfocado a la mejora por tal razón es un intercambio de información para corregir o prevenir situaciones que puedan afectar el desempeño del S.I.G u otros sistemas.



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Versión: 2.0

Página: 7 de 14

Código: MC-DES-01

6.2 COMUNICACIÓN INTERNA

La Comunicación Interna es un proceso que se desarrolla de manera permanente y dinámica al interior de la institución para informar, motivar y apoyar en la toma de decisiones. Apoya el cambio de información y transmite una imagen positiva hacia fuera.

La comunicación Interna entre proceso se realiza de acuerdo con lo establecido en la **MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA**. (Anexo 2)

6.3 MEDIOS DE INFORMACIÓN

Para la divulgación de la información dentro de la Institución se deben emplear los siguientes medios.

REUNIONES Y COMITÉS

El “ITFIP” a través de los siguientes comités fortalece su comunicación, gestión y administración.

COMITÉS

Los Comités deben tener por objeto temas específicos y deben operar los siguientes:

1. Consejo Directivo
2. Comité Coordinador del Sistema de Control Interno CCSCI
3. Consejo Académico
4. Consejo de Facultad
5. Comité Curricular
6. Comité de Acreditación
7. Comité Disciplinario
8. Comité de incentivos
9. Comité de Evaluación de Convenios



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Versión: 2.0

Página: 8 de 14

Código: MC-DES-01

10. Comité Coordinador de calidad
11. Comisión de personal
12. Comité Paritario COPASO

La creación de cualquier Comité adicional deberá ser acordado y aprobado en el Comité Coordinador del Sistema de Control Interno CCSCI.

CONSEJO DIRECTIVO

Debe desarrollarse de acuerdo con lo establecido en los estatutos.

COMITÉ COORDINADOR DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Tiene por objeto revisar el desempeño del “ITFIP”, evaluar y estudiar el desarrollo del plan estratégico.

De acuerdo con lo anterior, también tiene por objeto revisar los indicadores de desempeño de los procesos, de resultado de las operaciones, y de los resultados del plan estratégico y de los planes de acción.

Este Comité podrá ampliarse de acuerdo con los temas a tratar.

Debe proponer los temas a desarrollar en el Consejo Directivo.

COMITÉ COORDINADOR DEL S.I.G

Tienen por objeto revisar y aprobar modificaciones, adiciones o eliminación de documentos generados por el S.I.G. Y los procedimientos que se implementen en el desarrollo del mismo.

Efectuar seguimiento periódico y proponer ajustes al S.I.G



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Versión: 2.0

Página: 9 de 14

Código: MC-DES-01

REUNIONES DE DUEÑOS DE PROCESO CON LA DIRECCIÓN

Tienen por objeto de precisar las directrices y lineamientos a los dueños de proceso y dar la retroalimentación necesaria al responsable del proceso de Direccionamiento Estratégico del “ITFIP”.

También, tienen por objeto realizar un seguimiento de detalle al desempeño de cada proceso, a sus resultados y a su contribución al logro de la visión, misión, políticas y objetivos de la Institución

REUNIÓN CON TODO EL GRUPO HUMANO DE LA INSTITUCIÓN

Tienen por objeto de realizar una retroalimentación a todos los niveles de la Organización con miras de fortalecer la comunicación y aclarar situaciones que puedan dar lugar a equívocos. Las reuniones deben programarse y desarrollarse de acuerdo con lo establecido en la tabla de reuniones.

TABLA 1. PROGRAMA DE REUNIONES DE LOS COMITES INSTITUCIONALES

No.	REUNIÓN O COMITÉ	RESPONSABLE DE SU CITACIÓN Y COMUNICACIÓN	DÍA Y HORA DE REUNIÓN PROPUESTO	DURACIÓN ESTIMADA (horas)	FRECUENCIA DE LA REUNIÓN
1	Consejo Directivo	Secretario Consejo Directivo	Cada 2 meses	2 – 4	Bimensual
2	Consejo Académico	Rector Vicerrector Académico	Ordinaria: Cada Mes Extraordinaria: Cuando se requiera	2 - 4	Mensual
3	Consejo de Facultad	Decano	Ordinaria: Cada Mes Extraordinaria: Cuando se requiera	2 - 4	Mensual
4	Comité Coordinador del Sistema de Control Interno CCSCI	Secretario Comité	Último viernes de cada mes o primer viernes de comienzo de mes	4	Mensual
5	Reuniones de Dueños de proceso con la Dirección	Representante de la Dirección o líder S.G.C	Quincenalmente en horario conveniente para los líderes de proceso	2 - 4	Cada 15 días
6	Reunión con todo el grupo humano de la INSTITUCIÓN DE EDUCACION SUPERIOR	Direccionamiento Estratégico (Rector)	Cuando se considere Necesario	1	De acuerdo a la pertinencia



“ITFIP” INSTITUCION DE EDUCACIÓN SUPERIOR
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Versión: 2.0

Página: 10 de 14

Código: MC-DES-01

No.	REUNIÓN O COMITÉ	RESPONSABLE DE SU CITACIÓN Y COMUNICACIÓN	DÍA Y HORA DE REUNIÓN PROPUESTO	DURACIÓN ESTIMADA (horas)	FRECUENCIA DE LA REUNIÓN
7	Reuniones Comité Coordinador del S.I.G	Representante de la Dirección o líder S.G.C	Cada vez que se requiera	2	Cada vez que se requiera
8	Reuniones Comité Curricular	Decano	Cada vez que se requiera	2	Cada vez que se requiera

6.4 MEDIOS DE COMUNICACIÓN E INFORMACION

BOLETÍN INFORMATIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION: Es una herramienta informativa que contiene las novedades y actividades programadas del Sistema Integrado de Gestión. Además, incluye temas de interés relacionados con calidad y la Norma NTCGP 1000:2009, se publica bimestralmente y tiene por objeto:

1. Mantener continuamente actualizados a todos los servidores de LA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR “ITFIP” sobre el desempeño del S.I.G.
2. Divulgar los principios y valores de la Institución.
3. Divulgar el marco estratégico del S.I.G en la Institución.
4. Contribuir al fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión
5. Participación activa de los servidores a través de concursos

CARTELERAS

Este medio es quizás uno de los medios más utilizado, ya que las distintas Oficinas, Facultades y Programas informan a su público noticias de interés académico y cultural. Las carteleras de LA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR “ITFIP”, deben contener temas acordes con los procesos y temas de actualización.

La rotación de la información de las carteleras debe ser quincenal.



“ITFIP” INSTITUCION DE EDUCACIÓN SUPERIOR
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Versión: 2.0

Página: 11 de 14

Código: MC-DES-01

CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

Es el medio de comunicación formal oficial del “ITFIP”, asignado a estudiantes, docentes y funcionarios para su uso diario en la comunicación personal e institucional. Sirve de plataforma para el envío permanente de circulares, boletines y mensajes institucionales de impacto interno y externo que buscan mantener informada a la comunidad educativa. Cada servidor debe consultar su correo electrónico Institucional por lo menos una vez al día, cuando no sea posible, debe retroalimentarse en forma directa con el dueño de su proceso, con el fin de garantizar una comunicación eficaz.

CIRCULARES

Generadas como medio de información institucional, sirven para difundir mensajes de corte académico o administrativo de impacto interno para la Institución. Las circulares deben ser controladas desde Administrador de Información Documental y Digital (AIDD).

Las circulares se deben emplear cuando a criterio del servidor de LA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR “ITFIP”, deba quedar registrado el direccionamiento o información allí establecida.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Luis Alberto Vásquez Guerra Asesor Planeación – Edna C. Oliveira - Comunicadora Social y Periodista	Comité Coordinador S.I.G	Rector



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Versión: 2.0

Página: 12 de 14

Código: MC-DES-01

COPIA NO CONTROLADA



MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL "ITFIP"

COPIA NO CONFIDENCIAL



2017

MANUAL DE COMUNICACIONES DEL “ITFIP”

www.itfip.edu.co

Mario Díaz Pava
Rector

Margarita María Mendoza Viaña
Asesor Control Interno

Carlos Andrés Rivera Tamayo
Asesor Jurídico

Luis Alberto Vásquez Guerra
Asesor Oficina de Planeación

Isabel Ortiz Serrano
Vicerrectora Académica

Gelber Gómez Roza
Vicerrector Administrativo

El Espinal, septiembre de 2017