


VIGENCIA: 22-01-2015	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 02	GUIA PARA LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	
Página 1 de 9		


CONTROL DEL DOCUMENTO

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Angélica Corredor Velásquez	Erika Díaz Calderón	Miguel Corredor Velásquez
CARGO	CARGO	CARGO
Directora Académica	Coordinadora de Calidad	Director General
FECHA	FECHA	FECHA
16-01-2015	19-01-2015	22-01-2015
FIRMA	FIRMA	FIRMA

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE VIGENCIA
01	Edición del documento	01-02-2012
02	Se eliminan los comités de Calidad para establecer relación directa entre Coordinación de Calidad y líderes de procesos	22-01-2015

COPIA NO CONTROLADA

VIGENCIA: 01-02-2012	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 01	GUIA PARA LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	
Página 2 de 9		

1. INTRODUCCIÓN

La comunicación es el conjunto de los procesos físicos, psíquicos y sociales mediante los cuales, se efectúa la operación de interrelacionar una o varias personas (Emisor) con una u otras personas (Receptor), buscando alcanzar determinados objetivos mediante una respuesta eficaz, a través de diferentes medios.

Toda organización es 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.

La Comunicación Institucional tiene que ser dinámica, planificada y concreta, constituyéndose en una herramienta de dirección u orientación sinérgica, basada en una retroalimentación constante.

Toda comunicación responde prioritariamente a seis preguntas: Quién, Qué, Cuándo, Dónde, Cómo y Por Qué.


En la comunicación institucional, la percepción que tengan tanto emisores como receptores es uno de los aspectos más importantes, ya que de ello depende la comprensión y la actitud que tomarán, lo cual repercutirá en la respuesta al mensaje y la forma de retroalimentación que generará.

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.

2. OBJETO

Esta Guía tiene por objeto establecer las directrices que se deben considerar para desarrollar el sistema de comunicación al interior de la Institución que facilite:

1. La entrega de información oportuna para los clientes y los procesos de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS
2. La comunicación con el cliente
3. La comunicación entre los funcionarios de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS
4. La comunicación con las partes interesadas de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS

VIGENCIA: 01-02-2012	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 01	GUIA PARA LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	
Página 3 de 9		

3. FUNCIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EN CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS

3.1 FUNCIÓN DE INFORMACIÓN

La función de la información en las estrategias de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS, es la de difundir los acontecimientos o los sucesos, a partir de los medios y escenarios descritos en esta política, donde se involucran todos los funcionarios del instituto, los medios de comunicación y los mensajes.

3.2 FUNCIÓN DE COMUNICACIÓN

La función de la Comunicación en CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS, es la de 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 él o los que emiten un mensajes y entre él o los que reciben.

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 CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS para hacerla funcionar operativamente.

Comunicar la misión, la visión, los principios, valores, la política de calidad, los objetivos de calidad de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS contribuye al mantenimiento o al cambio de una cultura que cubre a todo el Talento Humano de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS y su entorno.


4. COMUNICACIÓN EXTERNA Y MEDIOS DE INFORMACIÓN

COMUNICACIÓN EXTERNA


La comunicación con clientes y partes interesadas se debe realizar de acuerdo con lo establecido en la siguiente Matriz:

MATRIZ DE COMUNICACIONES DIRECTAS CON EL ENTORNO DE CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS (EXTERNAS)

PARA DESDE	CLIENTES INTERNOS	PARTES INTERESADAS	MEDIOS
DIRECCION ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de proyectos estratégicos para CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS. • Presentación de información sobre la imagen y las estrategias de CENTRO DE SISTEMAS DE 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de proyectos estratégicos • Presentación de información sobre la imagen y las estrategias de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Presentaciones a grupos • Comunicación directa • Comunicados

VIGENCIA: 01-02-2012	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 01	GUIA PARA LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	
Página 4 de 9		

PARA DESDE	CLIENTES INTERNOS	PARTES INTERESADAS	MEDIOS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DIRECCIÓN GENERAL	URABÁ CDS <ul style="list-style-type: none"> Solución de problemas que vinculan la cancelación de un contrato por iniciativa del cliente o de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS Solución de problemas, reclamos o sugerencias, relacionados directamente con asuntos de orden financiero y contable Presentación y aclaración de ofertas comerciales Solución de problemas, inquietudes o sugerencias relacionados con la oportunidad y el precio de los servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS en eventos Comunicación con entidades y escenarios relacionados con recursos financieros y económicos para proyectos Comunicación con escenarios para el seguimiento presupuestal, financiero y económico de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS 	<ul style="list-style-type: none"> Memorandos Actas Cartas Informes Mail Fax Propuestas Contratos
COORDINACIÓN ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> Solución de problemas o sugerencias de orden técnico, relacionados directamente con el Diseño del servicio o la Ejecución del mismo. Recepción de quejas o sugerencias de los clientes Delegadas directamente por la Dirección General, la Dirección Académica, la Dirección Administrativa y Financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de proyectos estratégicos Presentación de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS en eventos Delegadas directamente por la Dirección General, la Dirección Académica, la Dirección Administrativa y Financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Presentaciones a grupos Comunicación directa Cartas Informes Mail fax
COORDINACIÓN DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Solución de problemas o sugerencias de orden técnico, relacionados directamente con los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Delegadas directamente por la Dirección General, la Dirección Académica, la Dirección Administrativa y Financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de Documentación requerida en materia de Calidad. Presentación de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS en eventos en materia de Calidad. Delegadas directamente por la Dirección General, la Dirección Académica, la Dirección Administrativa y Financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Presentaciones a grupos Comunicación directa Comunicados Actas Cartas Informes Mail
LIDER DE ADMISIONES	<ul style="list-style-type: none"> Solución de problemas o sugerencias de orden técnico, relacionados directamente con el proceso de Admisiones. Delegadas directamente por la Dirección General, la Dirección Académica, la Dirección Administrativa y Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de reportes requeridos en materia académica o de registro y control. Presentación de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS en eventos Delegadas directamente por la Dirección General, la Dirección Académica, la Dirección Administrativa y Financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Presentaciones a grupos Comunicación directa Comunicados Actas Cartas Informes Mail Fax

VIGENCIA: 01-02-2012	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 01	GUIA PARA LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	
Página 5 de 9		

PARA DESDE	CLIENTES INTERNOS	PARTES INTERESADAS	MEDIOS
COORDINACIÓN DE PRACTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas o sugerencias de orden técnico, relacionados directamente con las prácticas empresariales. • Delegadas directamente por la Dirección General, la Dirección Académica, la Dirección Administrativa, o por la Dirección Financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de portafolio de servicios y propuestas • Presentación de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS en eventos • Delegadas directamente por la Dirección General, la Dirección Académica, la Dirección Administrativa y Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Presentaciones a grupos • Comunicación directa • Comunicados • Actas • Cartas • Mail • Propuestas • Convenios
LOS DEMAS FUNCIONARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de quejas o sugerencias de los clientes • Si a criterio del Funcionario está en capacidad de dar una solución en materia logística o sostener una comunicación que no comprometa la imagen de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS, el funcionario está empoderado. • Delegadas directamente por la Dirección General, la Dirección Académica, la Dirección Administrativa y financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de información relacionada con CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS • Presentación de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS en eventos • Delegadas directamente por la Dirección General, la Dirección Académica, la Dirección Administrativa y Financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación directa • Cartas • Informes • Mail • Fax

5. MEDIOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

5.1 REUNIONES Y COMITÉS


En CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS se deben desarrollar las siguientes reuniones para el fortalecimiento de sus comunicaciones, su gestión y administración.

5.1.1 CONSEJO DIRECTIVO

Debe desarrollarse de acuerdo con lo establecido en los estatutos y lineamientos del mismo.

5.1.2 REVISION POR LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de la Institución deberá mínimo una vez al año o a intervalos planificados Revisar su sistema de Gestión de la calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas.

VIGENCIA: 01-02-2012	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 01	GUIA PARA LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	
Página 6 de 9		

5.1.3 REUNIONES DE LIDERES DE PROCESO CON EL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN O COORDINADOR DE CALIDAD

Tienen por objeto precisar las directrices y lineamientos de cada uno de los procesos, así como socializar las mejoras que se pueden hacer a los mismos.

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 política de calidad de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS

5.1.4 REUNIÓN CON TODO EL TALENTO HUMANO DE CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS

Tienen por objeto 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.

5.1.5 COMITÉ ACADEMICO

Tiene por objeto velar por el buen servicio y desarrollo de los programas de formación ofrecidos por CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS, de manera que se cumpla con la política y objetivos de calidad planteados.


Debe programarse y desarrollarse de acuerdo con lo establecido en la matriz de comunicaciones directas con el entorno de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS

Este comité podrá ampliarse de acuerdo con los temas a tratar y estará conformado por los funcionarios que se designen en el acta de constitución del mismo así como las funciones asignadas a este comité estarán descritas en los lineamientos de creación del mismo.

La creación de cualquier Comité adicional deberá ser acordado y aprobado por la Alta Dirección.

5.1.6 REUNIONES PARA RESOLUCIÓN DE EMERGENCIAS Y CUELLOS DE BOTELLA

Cualquiera de los líderes de proceso, bajo el principio de darle la debida dimensión al concepto de emergencia, deberá solicitar la reunión en el momento y con la anticipación que pueda realizarlo. Podrá convocar a personas internas o externas de todo el ámbito de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS

VIGENCIA: 01-02-2012	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 01	GUIA PARA LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	
Página 7 de 9		

5.1.6.1 CRITERIOS DE EMERGENCIA

Se deben considerar todos aquellos que incidan en:


1. La integridad de las personas
2. La integridad de la economía de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS
3. La satisfacción de los clientes
4. La legalidad de las operaciones y estrategias de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS
5. Los principios y valores de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS

5.1.6.2 Aprobación de las reuniones

Cuando se consideren personas externas a CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS deberá existir la aprobación de una instancia superior a quien solicita la reunión, cuya decisión deberá ser inmediata en aprobación o rechazo.

6. REUNIONES

	REUNIÓN O COMITÉ	RESPONSABLE DE SU CITACIÓN Y COMUNICACIÓN	DURACIÓN ESTIMADA (horas)	FRECUENCIA DE LA REUNIÓN
1	Consejo Directivo	Secretario Directivo Consejo	2	Cuando sea requerido en actividades extraordinarias y de acuerdo a programación
2	Revisión por la Dirección	Representante de la Dirección	4	Anual
3	Reuniones de Líderes de proceso con la Coordinación de Calidad	Coordinador de Calidad	4	Mensual
4	Reunión con todo el talento humano de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS	Dirección General	1	Indeterminado
5	Reuniones para resolución de emergencias, urgencias y cuellos de botella	Líder de proceso	Tiempo requerido	Indeterminado
6	Comité Académico	Presidente del Comité	Tiempo requerido	Mensual para las actividades planificadas e

VIGENCIA: 01-02-2012	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 01	GUIA PARA LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	
Página 8 de 9		

	REUNIÓN O COMITÉ	RESPONSABLE DE SU CITACIÓN Y COMUNICACIÓN	DURACIÓN ESTIMADA (horas)	FRECUENCIA DE LA REUNIÓN
				Indeterminado para las actividades extraordinarias.

6.1 MEDIOS DE COMUNICACIÓN

6.1.1 COMUNICADO INTERNO

Tiene por objeto:

1. Mantener continuamente actualizados a todos los funcionarios de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS
2. Divulgar el Direccionamiento Estratégico de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS
3. Contribuir al fortalecimiento social de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS
4. Los temas a tratar mediante comunicado interno, en orden de importancia son los siguientes:

TEMAS DE INTERÉS DE LOS COMUNICADOS INTERNOS


- ✓ El Direccionamiento estratégico de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS
- ✓ El diseño, implementación o modificación del Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ Los compromisos asumidos por Revisión por la Dirección
- ✓ Las decisiones posteriores a una reunión o comité
- ✓ Los cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ Las modificaciones a procesos o procedimientos
- ✓ La programación de alguna actividad relacionada con algún proceso o procedimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

Los demás temas, serán tratados mediante cartas de referencia o asunto.

6.1.2 COMUNICADO EXTERNO

Tiene por objeto:

1. Mantener contacto entre CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS y los clientes o partes interesadas de tipo externo.
2. Divulgar externamente cualquier información perteneciente a CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS que no esté relacionada con la publicidad.
3. Desarrollar alguna actividad externa descrita en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad y que afecte directamente a este.

VIGENCIA: 01-02-2012	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 01	GUIA PARA LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	
Página 9 de 9		

6.1.3 CARTAS DE REFERENCIA

Las cartas de referencia serán el medio de comunicación a través del cual los funcionarios de las diferentes áreas de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ CDS, podrá comunicar cualquier situación o asunto al interior del instituto de lo cual quiere dejar constancia o evidencia.

6.1.4 CORREO ELECTRÓNICO

Preferiblemente debe emplearse la comunicación directa a través de los medios anteriormente descritos. Cuando no sea posible, debe hacerse uso de este medio, retroalimentándose en forma directa de quien se le ha enviado el mensaje, con el fin de garantizar una comunicación eficaz.

6.1.5 MEMORANDOS

Los memorandos serán emitidos única y exclusivamente por la Dirección General en el caso que se quiera hacer un llamado de atención por incumplimiento de alguna actividad específica, previa amonestación verbal y serán remitidos con copia a la hoja de vida del funcionario objeto del memorando.

Los lineamientos a seguir para ésta comunicación serán:

Ante un incumplimiento de las políticas institucionales, de las funciones o de las actividades asignadas como responsabilidades dentro del SGC, se seguirán el siguiente conducto:

- Amonestación verbal al funcionario: ante una falla o incumplimiento inicial
- Amonestación por escrito mediante Comunicado interno: si después de la amonestación verbal se reincide en la falta o incumplimiento
- Memorando Inicial con copia a la Hoja de Vida: si después de las dos amonestaciones anteriores se reincide en la conducta original.
- Llamamiento a descargos y firma de Acta de Compromiso: Si el memorando no surte efecto y se vuelve a proceder en la conducta.
- Memorando Final con copia a la Hoja de Vida firmado por el Contratante o Representante Legal: Si el comportamiento vuelve a presentarse obviando el compromiso hecho anteriormente. Se anuncia que el próximo incumplimiento originará la carta de despido.
- Carta de despido firmada por el Contratante o Representante Legal: Se cancela el contrato unilateralmente al funcionario y se adjuntan las evidencias del proceso anterior.