



**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
COLEGIO MAYOR DEL CAUCA**

**POLÍTICA DE  
COMUNICACIÓN**

---

Agosto de 2011

# POLÍTICA DE COMUNICACIÓN



La política y los protocolos de comunicación de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA, representan un marco de referencia institucional para los procesos comunicativos entre los diversos públicos internos y externos

La Política de Comunicación, tiene como fin posicionar la organización respecto a lo que es, lo que hace, a sus metodologías de trabajo y la razón de su accionar.



## OBJETIVO:

Posicionar la imagen de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA para generar a largo plazo confianza y credibilidad entre sus públicos sobre los programas académicos y los servicios que ofrece en cumplimiento de su misión y visión.

# POLÍTICA DE COMUNICACIÓN



## 1.PRINCIPIOS:

Representan el punto de partida de los procesos de comunicación, la certeza y responsabilidad con la información en todas las comunicaciones verbales, escritas, no verbales, audiovisuales y sonoras de la Institución se caracterizan por:

1.1 La VERACIDAD hace referencia al proceder ético que denota coherencia Y ESTRUCTA RELACIÓN CON LA VERDAD.

1.2 La CLARIDAD denota el ser concretos, precisos y directos en los mensajes, usando una correcta ortografía y expresión gramatical.

# POLÍTICA DE COMUNICACIÓN



## 1. PRINCIPIOS

1.3 Las comunicaciones serán **OPORTUNAS**, la información se entregará en el tiempo y modo que la situación o nuestros públicos demanden.

### POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

1.4 La información contenida en toda relación comunicativa estará **ACTUALIZADA** según un contexto local, regional, nacional e internacional.

1.5 **IMPARCIALIDAD**, se entregará a todos los públicos una información sin sesgo, ni discriminación, fundamentada en la objetividad.

# POLÍTICA DE COMUNICACIÓN



La Responsabilidad en las Comunicaciones fundamentadas en los anteriores principios, recae en todos y cada uno los funcionarios de la **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA**.

La acción u omisión comunicativa es **responsabilidad** de todos los integrantes de la organización, todos asumen los efectos institucionales y sociales de toda comunicación, manejada en el ámbito interno y/o externo.



## 2. LOS PÚBLICOS

Los públicos a los cuales van dirigidas las comunicaciones se agrupan en **INTERNOS Y EXTERNOS** y su objetivo es posicionar la misión, visión e imagen institucional, generando así, confianza con la **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA**



## 2, LOS PÚBLICOS

**2.1 Internos:** Consejos, Directivos, Funcionarios administrativos, Personal Docente, Personal servicios generales, Contratistas.

**2.2 Externos:** Ciudadanía en general, Estudiantes de Colegios, Públicos y Privados, Estudiantes Universitarios, Sector Gubernamental, Sector Privado, Comerciantes y Proveedores, Medios de comunicación.



## 3. ESCENARIOS

Los escenarios representan el conjunto de circunstancias y momentos en los cuales se desarrolla un proceso comunicativo estratégico para la **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA.**

- Las sedes de la organización: Claustro de la Encarnación, Casa Obando, Bicentenario.
- Eventos Internos y Externos: Capacitaciones, seminarios, charlas, diplomados, talleres.
- Reuniones de trabajo con públicos internos y externos en la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA.
- Reuniones de trabajo en locaciones ajenas a la organización.
- Entrevistas en los medios de información.

# POLÍTICA DE COMUNICACIÓN



## 4. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA

**4.2 Medios:** La **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA** facilitará la circulación de información de interés para sus públicos internos apoyada en los siguientes canales de información:

**4.2.1 Correos electrónicos:** cada miembro que haga parte de la Institución, contará con un correo electrónico institucional para el manejo de sus comunicaciones internas y externas con el dominio @unimayor.edu.co. Se evitará el uso de nombres personales en el nombre de la dirección (maria@unimayor.edu.co) a excepción de los docentes y se propenderá por el uso de nombres de la dependencia (comunicaciones@unimayor.edu.co).

# POLÍTICA DE COMUNICACIÓN



## 4. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA

Todo correo electrónico deberá contener como final de su correo, el logo institucional acompañado de una sola firma en color negro que contenga estrictamente la siguiente información:

Nombres y apellidos completos: **Maria Elvira  
Castellanos Gómez**

Cargo: **Comunicaciones**

Nombre de la entidad en mayúscula:

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO  
MAYOR DEL CAUCA**

PBX y extensión: **824 1109 Ext. 123**

Dirección de la sede donde labora: **Claustro La  
Encarnación Carrera 5 # 5-40**

Municipio y departamento: **Popayán - Cauca**

Correo electrónico:

**comunicaciones@unimever.edu.co**



## 4. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA

**4.2.2 Carteleras Internas:** Como espacio visual de información de interés para los funcionarios, se dispondrán carteleras en sitios estratégicos en donde haya circulación de los funcionarios, docentes, estudiantes y público en general.

En ellas se expondrá información publicada en prensa u otros medios de comunicación e información que propenda por fortalecer clima laboral de la **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA**. Lo anterior operará bajo la coordinación de Comunicaciones con los insumos que cada proceso suministre al respecto.

# POLÍTICA DE COMUNICACIÓN



**5. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN EXTERNA:** La **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA** propicia una comunicación clara, veraz, oportuna, imparcial y actualizada para su público externo.

## **5.1 PROTOCOLOS:**

- La **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA** define el tipo de públicos y necesidades comunicativas que tiene cada uno de ellos.
- Es responsabilidad de cada funcionario o proceso identificar, satisfacer y monitorear las necesidades de comunicación con sus públicos.
- La **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA** será responsable por las comunicaciones que se emitan hacia el público en general y definirá las guías para las comunicaciones con de los medios masivos de comunicación.

# POLÍTICA DE COMUNICACIÓN



## 5.2 MANEJO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El manejo de la información con los medios será organizado por la Coordinación de Comunicaciones, en cuanto a la forma de realizar la convocatoria, la transmisión de la información y hacer seguimiento a la difusión realizada. Para ello se especifica el manejo en los siguientes escenarios:

**5.2.1 Ruedas de prensa:** Estos espacios, permiten exponer información de interés y abre espacios para preguntas y respuestas directas entre la **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA** y los medios locales.

**5.2.2 Entrevistas personalizadas:** La Coordinación de Comunicaciones es la encargada de gestionar las entrevistas particulares con los medios. Frente a ellos, cada funcionario es responsable de la información que suministre según los principios establecidos en la presente Política.

# POLÍTICA DE COMUNICACIÓN



## 5.2 MANEJO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

5.2.3 Cuando el periodista llega a la **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA** sin ser convocado se redirecciona al Coordinador de Comunicaciones quien le brinda una información básica y luego gestiona la atención personalizada con el funcionario que lo debe atender.

**5.2.4 Envío de información:** Solo a través del Coordinador de Comunicaciones se enviará la información a los medios, para lo cual el funcionario responsable suministrará los datos oportunamente a esta Coordinación.

**5.2.5 Publicidad:** Para garantizar que la información pautada llegue a los usuarios definidos por la **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA**, se seleccionarán los medios de comunicación según encuestas realizadas, como resultado, solo se pautará en los medios que registren mayor audiencia entre nuestros públicos.



## 5.3 IMAGEN CORPORATIVA

**5.3.1 Equipos de oficina:** Se conservará la configuración de los computadores tal como nos la entrega el área de sistemas, es decir, con el escritorio que tiene el logo de la **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA**

### **5.3.2 Elementos de Identificación:**

• **CARNET INSTITUCIONAL**: Cada funcionario de la **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA** sin excepción, contará con una herramienta de identificación, la cual deberá portar en sus horarios laborales y dentro de las instalaciones de la **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA**

• **PIN**: Este emblema de la imagen Institucional, deberá portarse en todos los escenarios y espacios institucionales externos y ante medios de comunicación para generar reconocimiento con la Institución.

# POLÍTICA DE COMUNICACIÓN



## 5.3 IMAGEN CORPORATIVA

**5.3.3 Publicaciones:** Cada dependencia que maneje publicaciones impresas o digitales, será responsable de usar los parámetros establecidos en el Manual de Imagen Corporativa de la **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA**, documento que dispone la Coordinación de Comunicaciones.

El manejo del código ISSN será gestionado y tendrá la responsabilidad de cada área solicitante, deberán cumplir con las exigencias que impone el ISSN, en cuanto a formato y periodicidad, la Coordinación de Comunicaciones apoyará el proceso con supervisión.



## 5.3 IMAGEN CORPORATIVA

**5.3.4 Eventos:** En todo evento organizado por la **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA** dentro o fuera de ella, se proyectará el video institucional.

- Se dará un saludo de bienvenida en nombre de la **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA** y se presentará formalmente el evento o reunión.
- Se usará para todas las presentaciones la misma plantilla como modelo de imagen corporativa en power point, suministrada por la Coordinación de Comunicaciones para conservación y reconocimiento de la imagen Institucional; los cambios de la plantilla solo lo podrá hacer la Coordinación de Comunicaciones con el apoyo del Área de TIC S

# POLÍTICA DE COMUNICACIÓN



## 5.4 MEDIOS

**5.4.1 Sitio Web:** Como un medio de comunicación y de acceso masivo, el sitio web expondrá información sobre los servicios, programas, y demás que ofrece la **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA.**

- La actualización de links, información básica Institucional será coordinada por el Área de TIC S (datos permanente) y la Coordinación de Comunicaciones (información dinámica), quienes dependerán de las orientaciones impartidas por los responsables de la información (Rectoría, Decanaturas y demás dependencias)
- La sección “**Contáctenos PQRS**” será administrada por la Secretaría General quien reenviará los mensajes/solicitudes de los usuarios al funcionario correspondiente y registrará su seguimiento.



## 5.4 MEDIOS

**5.4.2 Teléfono:** La imagen de la **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA** comienza desde la forma como se responde el teléfono. Siempre que se atienda una llamada desde el conmutador, la recepcionista deberá contestar con el saludo correspondiente, suministrar el nombre de la organización y su nombre.

- Cuando se requiera remitir la llamada a una extensión, el funcionario no debe prolongar demasiado tiempo la espera y contestar oportunamente la llamada.
- Cuando se trate de una llamada que entra directamente a una extensión se responderá: *nombre de la dependencia, el respectivo saludo (buenos días o buenas tardes).*
- El teléfono y el celular son una herramienta de trabajo, es decir, su uso es oficial, razón por la cual, se debe evitar su uso para asuntos personales.

# POLÍTICA DE COMUNICACIÓN



## 5.4 MEDIOS

**5.4.3 Oficios:** Se entiende por oficios todas las comunicaciones impresas en el papel membretado de la Institución cuyos mensajes serán de carácter estrictamente institucional.

Siempre contendrán:

- Código según tabla de retención
- Ciudad y fecha (mes, día, año)
- Nombre COMPLETO del destinatario. cargo, entidad, municipio
- Saludo
- Texto
- Firma
- Iniciales del nombre de la persona que redactó el oficio (M.E.C.G.)

En todos los casos que se cite el nombre de la **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA**, esta irá en mayúscula y en negrilla

Las márgenes para el papel membretado son de acuerdo al formato denominado: Maestro Carta

# POLÍTICA DE COMUNICACIÓN



De esta manera, las comunicaciones de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA cuentan con unas directrices claras para fortalecer su impacto al interior y exterior, acciones promovidas por la Rectoría y supervisadas por la Coordinación de Comunicaciones.



GRACIAS POR SU ATENCIÓN