



Curso: Procesos y Procedimientos Administrativos
Docente: Juan David Ocampo Vásquez

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN OBJETIVOS QUE SE PERSIGUEN

- Establecer y unificar normas y procedimientos para la generación, recepción y distribución de las comunicaciones.
- Simplificar y organizar la presentación y manejo de las comunicaciones, aplicando las normas técnicas colombianas vigentes para la elaboración de documentos.
- Racionalizar procesos y operaciones, promoviendo la calidad y la economía.
- Cumplir con los procesos y requisitos que exige la ley frente al manejo de la documentación.
- Prestar un servicio desde el Centro de Administración Documental que refleje de manera oportuna, eficiente y eficaz la transparencia de la actuación administrativa frente al manejo de las comunicaciones.
- Contar con una herramienta de apoyo para capacitar e instruir al personal de la Institución en el manejo de las comunicaciones.

Fuente: IUCMA (2013). Gestión documental. Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia. Consultado en Junio 15 de 2012 en la URL: www.colmayor.edu.co



GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Funciones y responsabilidad

- Revisar las comunicaciones que ingresen a la Institución para verificar la competencia.
- Recibir, radicar y distribuir las comunicaciones.
- Cuando una comunicación no este firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, dónde se determinaran las acciones a seguir.
- Llevar el control de las comunicaciones, elaborando las planillas, formatos y controles que permitan certificar la recepción de los documentos, por parte de los funcionarios competentes.
- El Centro de Administración Documental informará el horario de atención al público en un lugar visible y de fácil acceso para los ciudadanos.
- El Centro de Administración Documental estará bajo el control y supervisión de la Secretaria General de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.
- Recuerde que toda comunicación que llegue a la institución debe ser abierta en el Centro de Administración Documental para su respectivo trámite, por lo que en aras de la privacidad la correspondencia personal debe recibirse en la dirección de residencia.
- La correspondencia externa enviada debe traer elaborado el SOBRE INSTITUCIONAL.

Fuente: IUCMA (2013). Gestión documental. Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia. Consultado en Junio 15 de 2012 en la URL: www.colmayor.edu.co



GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Medios de comunicación

3.2 Boletín Electrónico Interno: es un medio de comunicación interno que se diseña en HTML y se envía por medio de la web a los diferentes públicos objetivos de la Institución. Contiene artículos informativos cortos con hechos noticiosos de carácter institucional, fotografías, eventos, actividades y programas. Tiene una periodicidad quincenal y está dirigido a públicos internos como estudiantes, docentes, personal administrativo y algunos públicos externos que se seleccionan estratégicamente.

3.3 Carteleros Institucionales: son herramientas visuales y didácticas que permiten publicar información sobre un tema específico, utilizando como medios los textos, imágenes y otros elementos complementarios. En ellas se pegan afiches que contienen información sobre eventos, campañas e información de carácter institucional e información externa (arte, cultura y educación). Se encuentran ubicadas en el campus universitario y tienen una actualización semanal. La información publicada está dirigida a públicos internos como estudiantes, docentes, administrativos y públicos externos como visitantes.

3.4 Periódico El Mayor: es un periódico de publicación bimensual, distribución gratuita, con un tiraje de 2000 ejemplares. Contiene información de carácter institucional, sus secciones son: Vitrina (resumen de las publicaciones), Noticias (internas y externas), Editorial (espacio de Rectoría y artículos de opinión), Desde las Facultades (noticias relevantes de las Facultades), Gente Mayor (la gente de la Institución responde a una pregunta sobre temas de actualidad nacional, regional o local), De Fondo (información relevante de las diferentes dependencias de la Institución), Historias de la U, De interés local, Tendencias, Bienestar Institucional y Desde la Alcaldía. Está dirigido a público interno: estudiantes, docentes y personal administrativo y algunos públicos externos.

3.5 Correo Electrónico Institucional: medio que se utiliza además de la gestión diaria, para enviar información como cuerpo de correo en formato PNG o imagen sobre eventos internos y externos, actividades, fechas especiales, reconocimientos entre otros. Está dirigido a públicos internos: personal administrativo, docentes, estudiantes y algunos públicos externos.

Fuente: IUCMA (2013). Gestión documental. Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia. Consultado en Junio 15 de 2012 en la URL: www.colmayor.edu.co



GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Medios de comunicación

3.6 Página Web: la página web institucional que contiene toda la información de la Institución. En el home se actualiza constantemente el banner, los “eslides” de Extensión, Vicerrectoría e Investigación, la agenda con los eventos institucionales, últimas noticias, videos y demás información de tipo institucional. La página web está dirigida a un público interno y externo.

3.7 Redes Sociales: perfil en Facebook y en Twiter. La información publicada en estas redes sociales es de carácter institucional y está dirigida básicamente a públicos internos (estudiantes y docentes). Se publican pngs o imágenes con información institucional (eventos académicos y campañas institucionales).

3.8 Flash Electrónico: medio de información que se envía a través de correo electrónico. Contiene información de carácter institucional que debe ser transmitida de manera inmediata y masiva a los públicos internos de la Institución: administrativos, docentes y estudiantes. La información puede ser sobre fallecimientos, felicitaciones, información de diferentes dependencias de la Institución y otro tipo de información relevante para los públicos a informar.

Fuente: IUCMA (2013). Gestión documental. Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia. Consultado en Junio 15 de 2012 en la URL: www.colmayor.edu.co



GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Medios de comunicación

3.9 Sistema Interno de Audio: es una red de parlantes que tienen cobertura en todo el campus institucional. Es administrada desde Gestión de Comunicaciones y la lectura de los mensajes se hace desde el Punto de Atención al Ciudadano. Además de ser un medio de comunicación para la difusión de mensajes leídos, nos permite cumplir con los parámetros de Ley en materia de emergencias. Es de uso diario o semanal dependiendo de los mensajes que se necesite difundir entre los públicos internos de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.

3.10 Tableros Electrónicos para mensajes: actualmente la Institución Universitaria cuenta con este sistema de información interno, donde se pasan mensajes de tipo institucional y corporativo. Son dos tableros ubicados uno en la portería y otro en la Biblioteca. Su uso y actualización son frecuentes dependiendo de la información a publicar la cual ya se tiene estipulada desde Gestión de Comunicaciones.

3.11 Pantallas de Televisión: son recursos audiovisuales concebidos para mantener informados a los públicos internos en materia de opinión pública, hechos noticiosos y actualidad.

Fuente: IUCMA (2013). Gestión documental. Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia. Consultado en Junio 15 de 2012 en la URL: www.colmayor.edu.co



GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Medios de comunicación

Cartelera: el término “cartelera” se utiliza para denominar a aquellas estructuras colgantes que se ubican normalmente en paredes o en espacios bien visibles en las cuales se colocan avisos, notificaciones, fechas e información importante para que la gente interesada pueda acceder a ella y estar al tanto de los datos transmitidos. En un sentido quizás un poco más metafórico, el término también se usa para hablar de los espectáculos de cine, teatro y otros que se presentan en el momento en cada región (por ejemplo en una ciudad) a pesar de que los mismos no sean explícitamente comunicados a través de una cartelera.

Imagen Institucional: formación de la imagen institucional se da cuando los sujetos reciben la información de la organización, proveniente de diversas fuentes, la misma organización mediante su conducta y su acción comunicativa y la proveniente del entorno. Una vez llegada al individuo éste la procesará conjuntamente con la que ya tiene y así, se formará una estructura mental en la memoria, es decir se generará una imagen de esa organización, una percepción.

*<http://www.rppnet.com.ar/identidad.htm>

Características de las carteleras

- Las carteleras tienen un sentido formativo-informativo, que permiten la rotación de mensajes, en tanto su base física - en corcho, madera, metal, vidrio u otro material- está dotada de la permanencia ante el público objetivo, que sabe dónde ubicarla y consultarla.

- Es muy valioso dejar espacios habilitados para la expresión espontánea de los funcionarios, de acuerdo con necesidades personales de comunicación, eso sí siendo muy cuidadosos de mantener el orden y el respeto hacia quienes son sus lectores”.

Fuente: IUCMA (2013). Gestión documental. Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia. Consultado en Junio 15 de 2012 en la URL: www.colmayor.edu.co



GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Correspondencia

-  GD-MA-02-FR-01 MEMORANDO.docx
-  GD-MA-02-FR-02 CARTA COMERCIAL SIN MEMBRETE.doc
-  GD-MA-02-FR-03_Nota Interna (Memitto).doc
-  GD-MA-02-FR-04 ACTAS REUNIONES.docx
-  GD-MA-02-FR-05 CIRCULAR INFORMATIVA.docx
-  GD-MA-02-FR-06 CERTIFICADO.doc

Fuente: IUCMA (2013). Gestión documental. Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia. Consultado en Junio 15 de 2012 en la URL: www.colmayor.edu.co



GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Segmentación de público

Segmentación de públicos

Internos

- Consejo Directivo
- Directivos
- Administrativos
- Docentes
- Trabajadores
- Estudiantes
- Graduados

Externos

- Proveedores
- Universidades (facultades afines)
- Colegios estrato 1-2-3 y 4
- Medios de Comunicación
- Asociaciones y entidades gremiales del sector educativo
- Entidades gubernamentales
- Centros de prácticas

Fuente: IUCMA (2013). Gestión documental. Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia. Consultado en Junio 15 de 2012 en la URL: www.colmayor.edu.co



GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Acervo Documental: Es el conjunto de documentos que conforman el archivo de una empresa o persona natural.

Tipo de archivo

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia

Archivo Central: Unidad donde se agrupan los documentos transferidos de los diferentes archivos de gestión. Sitio desde donde se administra y manipula toda la documentación.

Archivo De Gestión: Archivo en el cual se tramita la documentación

Archivo Histórico: lugar donde reposa el patrimonio documental de una empresa y da testimonio fiel de la vida de ella, sirve para la investigación y la cultura.

Archivo Público: Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se derivan de la prestación de un servicio público por entidades privadas.

Archivo Total: Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital

Fuente: IUCMA (2013).
Gestión documental.
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia.
Consultado en Junio 15 de
2012 en la URL:
www.colmayor.edu.co

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Ejemplo de documentos relacionados con el proceso.

DOCUMENTOS RELACIONADOS	
CÓDIGO	NOMBRE
GT-PR-01	Procedimiento: Requerimiento de Servicios de Tecnología e Informática
GT-PR-02	Procedimiento: Mantenimientos Preventivos Internos y Externos
GT-PR-03	Procedimiento: Copias de seguridad de las bases de datos
GT-IT-01	Instructivo: Instructivo de Telefonía IP

Fuente: IUCMA (2013). Gestión Tecnológica. Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia. Consultado en Junio 15 de 2012 en la URL: www.colmayor.edu.co

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Gestión documental de nuestro proceso

1.8. Documentos relacionados con el proceso.

Identificación	Nombre de identificación ⁸

1.9. Conservación de la documentación relacionada con el proceso.

(Diligencia la siguiente tabla en los espacios en blanco)

REGISTROS						
Nombre	Contenido	Lugar de almacenamiento	Forma de almacenamiento	Tiempo (conservación)	Disposición final (conservación)	Responsable (conservación)

Fuente: Ocampo V, Juan D (2015). Cursos Procesos y procedimientos administrativos, documento modelo para la caracterización de proceso. Consultado en Noviembre 3 de 2015 en la URL: http://files.hatoniquia.webnode.es/200000132-adcaeaec56/CRP_Caracterizacion_de_%20proceso.docx