

	Comunicación Pública	Código	PDE.CP-01 v.02
		Página	1 de 6

1. Objetivo y Alcance

Establecer las políticas y lineamientos institucionales para sostener un sistema de comunicación – interno y externo – que propicie la participación de todos los funcionarios y de los usuarios (estudiantes, docentes, padres de familia, comunidad en general, proveedores, entes de control) que nos permita lograr la mayor efectividad en la ejecución de los planes y objetivos a alcanzar en la universidad de Pamplona.

Comprende desde las Políticas de Comunicación hasta la Comunicación Organizacional.

2. Responsable

El responsable de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del presente Procedimiento, es el Líder del proceso de Comunicación y Prensa.

3. Definiciones

3.1 Comunicación Organizacional

El proceso comunicativo se sustenta en una dinámica de emisión y recepción de mensajes, en este sentido la comunicación organizacional enmarca este proceso en la infraestructura de una organización, entidad o empresa. Este tipo de comunicación distingue varios niveles:

- Comunicaciones operacionales
- Comunicaciones reglamentarias
- Comunicaciones de mantenimiento

De igual manera, este tipo de comunicación establece los niveles de flujo de la información:

- Comunicación Vertical – ascendente y descendente
- Comunicación Horizontal
- Comunicación oblicua

3.1.1. Comunicación Vertical

Es aquella que fluye de manera ascendente, es decir desde la base de la pirámide organizacional hacia la cima o descendente cuando se realiza de forma inversa, desde la cima hacia la base pasando por los diferentes niveles de la estructura organizacional.

Generalmente se usa para dar instrucciones y verificar su cumplimiento, o en su defecto para informar sobre la ejecución de las instrucciones recibidas.

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Nayla Jaimés Bastos		Firma Gladys Gelves Suarez		Firma Mabel Johanna Coronel Acevedo	
Fecha	04 de marzo de 2022	Fecha	07 de marzo de 2022	Fecha	25 de marzo de 2022

	Comunicación Pública	Código	PDE.CP-01 v.02
		Página	2 de 6

3.1.2 Comunicación Horizontal

Es la que fluye entre miembros de un mismo nivel jerárquico en la estructura organizacional - no hay presencia de autoridad y sirve para agilizar la estructura organizativa.

3.1.3 Comunicación Oblicua

Es aquella que se utiliza para obtener información interdepartamental sobre procesos comunes pre establecidos y que por la urgencia no requieren de pasar por el conducto regular de jerarquías.

3.2 Comunicación Informativa

Es el tipo de comunicación que se utiliza como herramienta para divulgar cualquier tipo de información destinada a enterar a una o varias personas para que tengan conocimiento sobre un tema o noticia específica de manera que conozcan sobre un suceso o algún tema, relacionado con la función social de la organización o del trabajo de sus miembros.

Adicionalmente permite que la ciudadanía o usuarios se mantengas informados sobre las diferentes prácticas de interacción de la Universidad con los interesados.

3.3 Medios de Comunicación

Instrumento o forma que se utiliza para ejecutar el proceso de comunicación, pueden ser mecánicos o digitales, hablados, escritos, audiovisuales, impresos o virtuales.

3.4 Sistema de Comunicación

El Sistema de Comunicación se especializa en la producción, el manejo y la distribución de información útil, como aporte a los esfuerzos por consolidar una cultura de tolerancia, respeto y construcción de procesos solidarios de organización.

3.5 Página Web

Una página web es un documento o información electrónica adaptada para la World Wide Web que generalmente forma parte de un sitio web. Su principal característica son los hipervínculos de una página, siendo esto el fundamento de la WWW.

Una página web está compuesta principalmente por información (sólo texto o módulos multimedia) así como por hiperenlaces; además puede contener o asociar datos de estilo para especificar cómo debe visualizarse, y también aplicaciones embebidas para hacerla interactiva.

Las páginas web son escritas en un lenguaje de marcado que prevea la capacidad de manejar e insertar hiperenlaces, generalmente HTML.

El contenido de la página puede ser predeterminado («página web estática») o generado al momento de visualizarla o solicitarla a un servidor web («página web dinámica»). Las

	Comunicación Pública	Código	PDE.CP-01 v.02
		Página	3 de 6

páginas dinámicas que se generan al momento de la visualización se hacen a través de lenguajes interpretados, generalmente JavaScript, y la aplicación encargada de visualizar el contenido es la que debe generarlo. Las páginas dinámicas que se generan al ser solicitadas son creadas por una aplicación en el servidor web que alberga las mismas.

Respecto a la estructura de las páginas web, algunos organismos, en especial el W3C, suelen establecer directivas con la intención de normalizar el diseño, para así facilitar y simplificar la visualización e interpretación del contenido.

Una página web es en esencia una tarjeta de presentación digital, ya sea para empresas, organizaciones, personas, etc. Así mismo, la nueva tendencia orienta a que las páginas web no sean solo atractivas para los internautas, sino también optimizadas para buscadores a través del código fuente. Forzar esta doble función puede, sin embargo, crear conflictos respecto de la calidad del contenido.

3.6 Centro Interactivo

Es un lugar donde el usuario puede interactuar con los elementos que se encuentren dentro de este.

3.7 Correo Electrónico

Es un servicio de red para permitir a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónicos.

Las demás definiciones que aplican para el presente Documento se encuentran contempladas en la Norma NTC ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	
1.1	<p>La comunicación en la Universidad de Pamplona está orientada a la construcción de la identidad institucional y al fortalecimiento de la disposición organizacional para la apertura, la interlocución y la visibilidad en sus relaciones con las partes interesadas, para lo cual las acciones comunicativas se efectúan de acuerdo con los parámetros que establece el proceso de Comunicación y Prensa Institucional y su Plan de Medios de comunicación.</p> <p>La comunicación en la Universidad de Pamplona, se realiza a través de los diferentes medios de comunicación establecidos en la institución y utilizados por sus funcionarios: página Web, correo electrónico, centro interactivo, carteleras, encuestas, comunicaciones oficiales, memorandos, audio o vídeo conferencias, boletines, redes sociales, radio y televisión, entre</p>	Alta Dirección y Dirección de Comunicación y Prensa

	Comunicación Pública	Código	PDE.CP-01 v.02
		Página	4 de 6

	<p>otros, los cuales son utilizados como mecanismos de comunicación.</p> <p>La comunicación interna entre los procesos de la Universidad de Pamplona, se realiza mediante correo electrónico y en medio físico, a través de FGT-13 "Circular", FGT-12 "Memorando", encuestas y formatos establecidos por el Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>La Universidad de Pamplona, con miras a dar cumplimiento a la Directivas Presidenciales en lo relacionado con Gobierno en Digital y la eficiencia administrativa y lineamientos de la políticas cero papel en la administración pública, establecerá estrategias mediante un plan de mejoramiento con el fin de ejecutar acciones de manera progresiva hasta lograr su total implementación, realizando la sustitución de los flujos documentales en papel, por soportes y medios electrónicos, sustentados en la utilización de los medios electrónicos con los que cuenta la institución.</p> <p>La Universidad de Pamplona buscando el mejoramiento continuo de sus procesos de comunicación y difusión externa, en términos de cobertura y calidad, fortalece su sistema de comunicaciones integral y transversal dando cuenta de todo el quehacer de la institución en sus actividades de docencia, investigación y extensión, con transparencia y participación ciudadana.</p> <p>La información a publicar en los medios de comunicación establecidos por la Universidad de Pamplona, sobre las actividades misionales (academia, investigación y extensión), directrices administrativas y resultados de gestión, entre otros, es autorizada por la autoridad institucional (Consejo Superior Universitario y la Rectoría).</p> <p>Para la recepción y trámite de solicitudes, los procesos deben ejecutar esta actividad acorde a lo establecido en el procedimiento e instructivos de gestión documental, publicados en el Centro Interactivo del SIG.</p> <p>Los informes y solicitudes emitidos por las instancias académico-administrativas, (publicaciones en la página web, medios impresos, diseños, espacios radiales, cubrimiento periodístico, entre otros), deben ser firmadas solo por los líderes de proceso, diligenciando el FGT-12 "Memorando", a través del correo electrónico institucional, con una semana de anticipación, direccionado a ofiprensa@unipamplona.edu.co, y no de manera personal, telefónica o por medio de estudiantes, lo anterior con el fin de tener un soporte de solicitudes que permita respaldar las mismas y atenderlas en el orden de llegada.</p> <p>Cuando el equipo de comunicación y prensa no pueda trasladarse a realizar el cubrimiento periodístico a lugares fuera del departamento o del país, el solicitante debe remitir los soportes del evento (videos, fotografías, informe por escrito), para realizar el comunicado de prensa, cuya responsabilidad de publicación es de la dirección de Comunicación y Prensa</p> <p>Los informes que requieran las instituciones y organismos de control, en los que se presente la gestión institucional, deben contar con el visto bueno del líder del proceso que lo emite y firmado por la Alta Dirección.</p>	
--	---	--

	Comunicación Pública	Código	PDE.CP-01 v.02
		Página	5 de 6

2	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
2.1	<p>La Universidad de Pamplona, cuenta con los siguientes medios de comunicación para divulgación y promoción institucional: página Web, correos electrónicos por proceso, centro interactivo, carteleras, encuestas, mensajería interna en línea (spark), comunicaciones oficiales (FGT-14 “Carta”, FGT-12 “Memorando”, FGT-13 “Circular”), audio o vídeo conferencias, boletines, redes sociales, radio y televisión, entre otros, los cuales son utilizados como mecanismos de comunicación, disponibles para los usuarios internos y externos (estudiantes, docentes administrativos, padres de familia, comunidad en general, proveedores y entes de control).</p> <p>Así mismo, la Universidad de Pamplona cuenta con el Centro Interactivo donde se encuentra la documentación del Sistema Integrado de Gestión por procesos, información que debe ser consultada y descargada por los funcionarios de la Institución, para su conocimiento y efectiva implementación</p>	Dirección de Comunicación y Prensa, Líderes de Proceso, y Funcionarios.
3	COMUNICACIÓN INFORMATIVA	
3.1	<p>La comunidad en general, tiene acceso a la información institucional publicada en el sitio web, donde se encuentra la misión, visión, objetivos, políticas y estrategias institucionales, informes de gestión y rendición de cuentas, como también el quehacer de la Universidad.</p> <p>La correcta aplicación y comunicación de la información veraz y oportuna es responsabilidad de todos los niveles y funcionarios de la Universidad de Pamplona que tengan relación con estudiantes, docentes, administrativos, padres de familia, grupos, personas externas y demás partes interesadas.</p> <p>Para lo cual cada uno de los procesos de la Universidad de Pamplona consolida la información de interés a comunicar en el FDE.CP-01 “Matriz de Flujos de Información y Comunicación” por lo menos una vez al año o cuando sea necesario, dejando evidencia de la actualización en el FAC-08 “Acta de Reunión”.</p> <p>Así mismo, la retroalimentación con los usuarios externos e internos, se realiza a través del aplicativo PQRSD, publicado en el sitio web de la institución, con las respectivas instrucciones para su acceso</p>	Alta Dirección, Dirección de Comunicación y Prensa, SIG, Líderes de Proceso y Funcionarios
4	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	
	<p>Está orientada a mejorar la efectividad de la información, a fomentar una cultura de conocimiento y actualización de los funcionarios para aumentar los niveles de identidad y sentido de pertenencia entre la comunidad universitaria.</p> <p>La comunicación efectiva entre los funcionarios es fundamental</p>	Alta Dirección, Dirección de Comunicación y Prensa, SIG, Líderes

	Comunicación Pública	Código	PDE.CP-01 v.02
		Página	6 de 6

	<p>para el buen funcionamiento de nuestra organización. Esta comunicación debe influir en todos los sentidos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De arriba hacia abajo: la alta dirección, la dirección de comunicación y prensa, la administración del Sistema Integrado de Gestión y los líderes de proceso, deben asegurarse que los funcionarios de la organización cuenten con la información y los mecanismos necesarios para hacer su trabajo en forma efectiva. 2. De abajo hacia arriba: los funcionarios deben mantener informados a los Líderes de Proceso, sobre la labor desarrollada en sus áreas de desempeño, con el fin de ser oportunos en las respuestas a la prestación del servicio solicitado. 3. Entre funcionarios: son responsables del manejo de la información institucional, a través de los diferentes medios de comunicación establecidos por la Universidad. 	de Proceso y Funcionarios
--	---	------------------------------

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Ley 962 de 2005 "Antitrámites"

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Actualización del documento mediante FAC-08 Acta de Reunión N° 023 del 19 de octubre de 2020	19 de octubre de 2020	04 de noviembre de 2020
01	Actualización del documento mediante FAC-08 Acta de Reunión N° 06	7 de marzo del 2022	25 de marzo de 2022

7. Anexos

No aplica