	MANUAL DE MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS	CODIGO	MPE1-FR-01
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN	00
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA	05/12/08
	RESOLUCION	PAGINA	1 de 7



## INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN RURAL - ISER DE PAMPLONA

### RESOLUCION N° 696 de 2012 (Septiembre 03)

"Por la cual se adopta la Política de Comunicación del ISER"

### EL RECTOR DEL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN RURAL ISER DE PAMPLONA

En uso de su facultades legales, en especial las que le confiere el acuerdo número 010 del 2 de diciembre de 1993,

#### CONSIDERANDO:

Que, la el artículo 20 de la Constitución Política de Colombia, señala: *"Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura"*.

Que, el artículo 6 de la ley 87 de 1993, señala: *"El establecimiento y desarrollo del sistema de control interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del Representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos"*.


Que, el artículo 37 de la Ley 489 de 1998, establece: *"Los sistemas de información de los organismos y entidades de la Administración Pública servirán de soporte al cumplimiento de su misión, objetivos y funciones, darán cuenta del desempeño institucional y facilitarán la evaluación de la gestión pública a su interior así como, a la ciudadanía en general"*.

Que, mediante el decreto 1599 de 2005 se adoptó el Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano.

Que, la Comunicación Publica es uno de los componentes del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, adoptado mediante Decreto 1599 de 2005, considera que la comunicación Publica como elemento que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.

Que, mediante resolución N° 380 de 2008, se adoptó la política de comunicación del ISER;

Que, la política de Comunicación adoptada mediante resolución N° 380 de 2008, fue objeto de revisión y ajuste, cuyo producto fue una Política ajustada a las necesidades de comunicación institucional;

	MANUAL DE MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS	CODIGO	MPE1-PR-01
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN	00
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA	05/12/08
	RESOLUCION	PAGINA	2 de 7

Que, en sesión llevada a cabo por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno o Grupo Directivo, se aprobó la Política de Comunicación que fue presentada por la Representante de la Dirección de la parte administrativa, aprobación de la que da cuenta el acta N° 003 de 2012;

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar la Política de Comunicación del Instituto Superior de Educación Rural ISER, como se enuncia a continuación:

**POLITICA DE COMUNICACIÓN PÚBLICA DEL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACION RURAL –ISER-**

**1. PRESENTACIÓN**

La imagen de nuestra institución es la proyección de nuestra misión, obras y planes futuros, que son percibidos por los clientes internos y externos, como resultado de la gestión de comunicación, el diseño de estrategias, acciones y mensajes emitidos a través de los medios de comunicación, propendiendo por una comunicación, transparente, oportuna y eficaz.

La comunicación pública facilita las relaciones entre la Institución y los diferentes grupos de interés tanto internos como externos, posibilitando el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos, es por ello que la Comunicación Pública en la Institución tiene una dimensión estratégica, pues posibilita que todos los funcionarios se asocien para lograr el cumplimiento de los objetivos, así mismo establece la relación entre la Institución y las partes interesadas, posibilitando y facilitando espacios de encuentro para el fortalecimiento Institucional.

Teniendo en cuenta lo anterior la Política de Comunicación Institucional se orienta al impulso de variados medios de información que permitan optimizar la calidad de los servicios que se ofrecen y en buena parte permita el mejoramiento del clima organizacional. Es por ello que esta política busca que se den adecuadas relaciones entre los diferentes Procesos identificados para la Institución, entre el nivel directivo y los demás funcionarios, entre jefes de dependencia y subalternos, así como entre el Instituto y los demás entes públicos y por último con la comunidad en general.


En marco del Sistema Integrado de Gestión, encontramos que el Decreto 1599 de 2005 define la Comunicación Pública como el conjunto de elementos de Control, que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés interno y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.

**1.1. OBJETIVO GENERAL**

La presente política de comunicación pública tiene como objetivo mejorar la comunicación tanto interna como externa del Instituto Superior de Educación Rural ISER

**1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Dar a conocer de manera oportuna, clara, veraz y confiable la información generada al interior de la Institución, tanto a clientes internos como externos o a las partes interesadas.

	MANUAL DE MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS	CODIGO	MPE1-PR-01
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN	00
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA	05/12/08
	RESOLUCION	PAGINA	3 de 7

- Mejorar la comunicación entre los diferentes Procesos Institucionales.
- Optimizar la comunicación entre los funcionarios de la Institución.

## 2. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

### 2.1 De los clientes

El ISER mantendrá informados a sus clientes, tanto internos como externos, de los proyectos, programas y actividades académicas mediante mensajes y dispositivos de comunicación coherentes con la misión y el proyecto institucional.

Se consideran clientes internos estudiantes, profesores, funcionarios administrativos, directivas y consejo directivo. Son clientes externos los egresados, pares académicos y sector educativo; gobierno, medios de comunicación, sector productivo y empresarial y en general, la comunidad. Son considerados clientes intermedios proveedores, familiares de clientes internos y potenciales clientes.

### 2.2 De los voceros de la Institución

El principal vocero de la Institución es el Rector del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona, pero, pueden actuar como voceros el Vicerrector Académico y el Secretario-a General. El Rector, determinará los voceros ante los medios de comunicación, de acuerdo con los temas y pertinencia de los pronunciamientos.

### 2.3. De la identidad corporativa

El líder del proceso de Gestión Documental, vela por el cumplimiento y buen uso de la identidad corporativa, en cada una de las piezas de promoción, publicidad y medios con impacto en los públicos objetivo de la Institución, al igual que todos los funcionarios deben propender por el cumplimiento y buen uso de la identidad corporativa, que se encuentra en el manual de identidad corporativa.

Es política del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona, propender por la imagen institucional y protocolo en los eventos realizados por la Institución, de cualquiera de sus divisiones académicas y administrativas.


### 2.4 De los medios de comunicación institucionales y externos

El Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona mantendrá mecanismos de comunicación de carácter institucional que permitan el flujo e intercambio de mensajes en las áreas académicas y administrativas, mientras se promueve el conocimiento, el clima organizacional y el sentido de pertenencia.

Es política del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona administrar y conservar relaciones con los medios de comunicación a largo plazo, por lo que se establecerán planes y estrategias de comunicación que consolidan el posicionamiento del ISER, mientras se fortalecen las relaciones con los medios de comunicación locales, regionales, nacionales e internacionales.

## 3. ESTRATEGIA PARA EL DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES

Dado que la comunicación organizacional orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la Institución para una clara identificación de los objetivos, las

	MANUAL DE MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS	CODIGO	MPE1-PR-01
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN	00
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA	05/12/08
	RESOLUCION	PAGINA	4 de 7

estrategias, los planes, los programas y los proyectos hacia los cuales se enfoca el accionar de la misma, en el ISER se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

#### a. COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna se relaciona con la información que se genera al interior de la institución y se divulga a los funcionarios de la misma, buscando con ello establecer relaciones de diálogo y ayuda mutua entre todos los servidores.

La responsabilidad de este tipo de comunicación recae sobre todos los funcionarios de la Institución y en especial por quienes al interior de la misma son generadores de información relevante que requiera ser promulgada al interior del Instituto.

El Rector es el principal portavoz de la Institución, con una responsabilidad mayor a la de cualquier otro funcionario que haga parte de la misma. Las comunicaciones generadas de la Rectoría se caracterizan por ser oportunas, precisas y concisas. Debe tenerse en cuenta que cada vez que el Rector comunica es el Instituto Superior de Educación Rural –ISER- quien comunica.

En la Institución se ha definido los siguientes medios de comunicación

#### • MEDIOS DE COMUNICACIÓN VERBAL

##### **Reuniones informativas**

A manera de medio de comunicación interna se establecen las reuniones de carácter informativo, las cuales permitirán dar a conocer a los funcionarios que para el caso se considere pertinente información de carácter relevante.

##### **Comités**

Establecidos como instancias de orientación, participación, coordinación y evaluación en la Institución, los diferentes Comités existentes de manera periódica sostendrán reuniones, a fin de tratar los temas propios de su competencia.

##### **Teléfono**

Permite mantener una comunicación instantánea entre los funcionarios (También puede usarse como medio de comunicación con el exterior).


#### • MEDIOS DE COMUNICACIÓN ESCRITOS.

##### **Carteleras.**

En las diferentes carteleras dispuestas en la Institución, se publicará información de carácter general y de interés para los estamentos. Este medio es quizás el más utilizado, ya que las distintas dependencias del ISER informan a sus clientes noticias de interés académico y cultural. El ISER cuenta con carteleras en el bloque administrativo, como en el bloque de sistemas y en el lugar de ubicación de las unidades académicas. También hay una cartelera abierta en la que se puede colgar información sobre anuncios que no sean propios del programa académico, dispuestas para que las usen los estudiantes y no requieren autorización para realizar la publicación.

##### **Correo electrónico**

Se dará uso preferente al correo electrónico como medio de comunicación directa y como herramienta para el intercambio de información, asignado a estudiantes, docentes y funcionarios para su uso diario en la comunicación personal. 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 ISERISTA.

	MANUAL DE MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS	CODIGO	MPE1-PR-01
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN	00
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA	05/12/08
	RESOLUCION	PAGINA	5 de 7

#### **Servicio de mensajería instantánea Windows Messenger.**

Se dará uso a esta herramienta informática de mensajería instantánea que sirve de comunicación directa y de envío de información entre los funcionarios.

#### **Notas Internas.**

Se utilizarán las notas internas como medio de comunicación escrita de carácter interno, el cual se empleará para transmitir información, dar orientaciones, dar pautas y hacer solicitudes y aclaraciones entre otras, relacionados con la gestión de la Entidad. Las notas internas son utilizadas por el personal Directivo: Rector, Vicerrector y Secretaria General.

#### **Comunicación oficial.**

Es una comunicación escrita, que tiene como objetivo principal dar un mensaje, se emplearán para responder otras comunicaciones oficiales, suministrar información y presentar solicitudes.

#### **Circular interna.**

La circular interna se utiliza para dar a conocer actividades internas de la Institución, así como las normas generales, cambios, políticas y asuntos de interés común, las cuales pueden ser expedidas por el Rector, Vicerrector, Secretaría General, Profesionales Universitarios de las Unidades, Talento Humano y Bienestar, Planeación y Mercadeo, Control interno, Presupuesto y Contabilidad.

#### **Actos administrativos.**

Teniendo que el acto administrativo es aquel que da manifestaciones unilaterales de la voluntad de la administración tendientes a modificar el ordenamiento jurídico, es decir generar efectos jurídicos, estos se mantendrán como medio de comunicación de información relevante de carácter institucional.

#### **Periódico Institucional no impreso.**

Mediante el Periódico Institucional no impreso se dará a conocer a la comunidad ISERISTA las noticias que hacen parte del quehacer diario institucional y de esta manera se mantendrá comunicación fluida y constante.

#### **Revistas.**

En las revistas Institucionales se publicarán artículos académicos y/o administrativos realizados por personal de la institución (docentes, administrativos o alumnos) los cuales estarán dirigidos a la comunidad en general.

#### **Boletines informativos.**

Se utilizaran boletines informativos los cuales se distribuirán en forma regular entre las dependencias de la Institución con el fin de proporcionar información de interés a los funcionarios de la institución.


### • MEDIO DE COMUNICACIÓN VISUAL

#### **Murales**

Como medio de comunicación visual se utilizaran murales dando muestra de expresión artística y como representación de la memoria Institucional.

### **b. COMUNICACIÓN EXTERNA**

La comunicación externa estará orientada hacia las relaciones que el Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona establece con entes externos, favorecerá la

	MANUAL DE MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS	CODIGO	MPE1-PR-01
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN	00
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA	05/12/08
	RESOLUCION	PAGINA	6 de 7

rendición de cuentas a la ciudadanía y propiciará el respeto por lo público mediante la divulgación de información hacia los diferentes grupos de interés; así como facilitar la labor de los diferentes entes de control del Estado y el Control Ciudadano.

La comunicación entre el Instituto y las partes interesadas, se realiza a través de los siguientes medios:

#### **Web site institucional**

El web site Institucional se actualizará cada vez que se presente información relacionada con la gestión adelantada por el Instituto en cumplimiento de su misión. La información a publicar estará relacionada con:

- Información básica de la Institución (Misión, visión, objetivos, funciones, organigrama, localización, líneas telefónicas, correos de contacto, horario de atención, entre otros).
- Normatividad que rige la Institución
- Presupuesto en ejercicio de la Institución.
- Políticas, planes, programas y proyectos de la Institución.
- Trámites y servicios.
- Contratación.
- Control y rendición de cuentas.
- Servicios de información.
- Entre otra información que se considere de relevancia al interior de la Institución.

Adicional a este podrá en determinados casos usar otros medios tales como:

#### **Chat de Atención al Usuario**

Como medio de comunicación directa con el usuario y comunidad en general se establece este Chat el cual estará habilitado en horario de atención de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 12:00 m.

#### **Prensa**

Se determinará la información a publicar en periódicos de amplia circulación nacional o regional.

#### **Radio y Televisión.**

Las declaraciones que se realicen para la radio o la televisión las realizará el Rector, Vicerrector, Secretario General o el funcionario delegado para el efecto, teniendo en cuenta el tema a tratar en dichas declaraciones.

#### **Redes Sociales**

Se hará uso de estas estructuras sociales para dar a conocer al grupo de personas vinculadas información de carácter institucional.

### **4. LOS EVENTOS, EL PROTOCOLO Y LA ETIQUETA INSTITUCIONAL**

En el ISER todos los eventos son importantes, pues reflejan la personalidad de nuestra Institución y expresan la planeación y el desarrollo institucional en cada una de las áreas de investigación, extensión y docencia. Por eso "hacer" un evento significa "organizarlo", prever los detalles, visionar el momento o tiempo en que queremos que se realice y cómo deseamos presentarlo ante nuestros invitados.

Cada dependencia es responsable de la organización de eventos de alto impacto Institucional, los que convocan a diversos clientes internos y externos y aquellos que de manera especial vinculan a la prensa, contando con el soporte y apoyo del contratista



MANUAL DE MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS	CODIGO	MPE1-PR-01
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN	00
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA	05/12/08
RESOLUCION	PAGINA	7 de 7

que realice actividades de Comunicador Social y Prensa en la entidad cuando exista, en la realización de eventos que organicen directamente diversas áreas académicas y administrativas de la Institución.

Toda organización debe establecer un conjunto de normas o reglas de cortesía, buenas prácticas y fórmulas que refuercen las relaciones humanas dentro y fuera de la entidad, logrando con todo ello un estilo propio que la caracterice, que cuide todos los detalles de una forma armoniosa, sutil y corporativa, proyectando la mejor imagen de la Institución.

**Parágrafo:** El Grupo Directivo es el encargado de aprobar las modificaciones a la política de comunicación pública del ISER.

**ARTICULO SEGUNDO:** La comunicación en el ISER, tendrá un carácter prioritario y estratégico, fundamentado en el Sistema Integrado de Gestión implementado en la Institución.

**ARTÍCULO TERCERO:** La responsabilidad de la comunicación Institucional está a cargo de todos los funcionarios del ISER, atendiendo lo dispuesto en la Política de Comunicación y las directrices que se impartan desde los Representantes de la Dirección y el Profesional Universitario de Planeación y Mercadeo.

**ARTÍCULO CUARTO:** Acorde a la Política de Comunicación se generará el Plan de Comunicación y el Plan de medios de comunicación que contribuyan al desarrollo de la Política.

**ARTÍCULO QUINTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga en todas sus partes la resolución N° 380 del 02 de diciembre de 2008.

#### COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Pamplona a los tres (03) días del mes de septiembre de 2012

El Rector,

JOSÉ GUSTAVO QUINTERO GUIO