

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Código	GO-PR-01
		Versión	02
		Fecha	2016-SEP-21
		Página	1 de 11

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2016-FEB-15	01	Documento inicial.
2016-SEP-21	02	Se agrega el control de cambios a esta versión. Se adiciona: Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, y Gestión ambiental

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y directrices para asegurar el desarrollo de una correcta comunicación al público interno y externo, con el fin de promover el bienestar laboral, el sentido de pertenencia, la apropiación de la cultura institucional y el fortalecimiento de la imagen.

2. ALCANCE

Aplica a todas las operaciones de comunicación en la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA que estén dentro del alcance del sistema.

3. DEFINICIONES

3.1. COMUNICACIÓN INTERNA: Es la relación que se desarrolla entre los actores y/o públicos internos de la Institución Universitaria; relación que se propone desde los parámetros Misionales y se proyecta hacia el enfoque determinado por Visión de la misma.

3.2. COMUNICACIÓN EXTERNA: Es la relación que se desarrolla entre los actores y/o públicos externos de la Institución Universitaria; relación que se propone desde los parámetros misionales y se proyecta hacia el enfoque determinado por Visión de la misma. Hace referencia, principalmente, a los requerimientos de entidades, que por su carácter tienen la connotación de control sobre UNINAVARRA: Ministerio de Educación Nacional, ICETEX, Consejo Nacional de Acreditación y adicionalmente los mismos estudiantes, Empresas del sector productivo y hospitalario, otras Instituciones de Educación Superior, Agremiaciones y egresados.

3.3. PARTES INTERESADAS: Individuo o grupo relacionado o afectado tanto externo como interno a la institución.

3.4. COMUNICACIÓN FORMAL: La comunicación es de carácter formal cuando se relaciona con la institución.

4. GENERALIDADES

4.1. La Institución debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro y fuera de la institución y de que la comunicación se efectúa

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Código	GO-PR-01
		Versión	02
		Fecha	2016-SEP-21
		Página	2 de 11

considerando la eficacia del Sistema de Gestión de calidad, Seguridad salud en el trabajo y ambiente.

4.2. La comunicación debe ser completa, clara y oportuna, logrando que todas las partes interesadas la conozcan.

4.3. Para dar a conocer la información de tipo general se puede utilizar, según criterio del emisor, el correo electrónico, la página Web, las carteleras, la comunicación personalizada o reuniones informativas.

4.4. Las comunicaciones con información sobre el Sistema de Gestión de Calidad, se manejarán a través del Coordinador de Calidad, sistema de Gestión de seguridad, salud en el trabajo y ambiente se manejaran a través del Coordinador HSE, pero bajo la responsabilidad del correspondiente Dueño de Proceso. El tiempo máximo que puede transcurrir entre la toma de la decisión de transmitir la información y su promulgación será de diez (10) días hábiles. Se podrán utilizar como canales de comunicación, correos electrónicos, página Web y carteleras informativas con cuadros especiales que caracterizarán esta información.

4.5. Si las comunicaciones de trámite se constituyen en quejas o reclamos, deberán ser reportadas al Proceso de Aseguramiento de la calidad para el correspondiente seguimiento, pero de todas maneras se preparará la respuesta de acuerdo a lo establecido en este procedimiento.

4.6. Si se trata de dar respuesta a comunicaciones de trámite, la dependencia responsable debe hacerlo dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción oficial.

4.7. Concluidas las actividades de comunicación, bien sea externa o interna, los registros deben ser manejados según lo establecido por el Procedimiento de Control de Registros AC-PR-05.

4.8. TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA:

- **Comunicación vertical:** Es la comunicación que se produce entre los actores de las áreas directivas de la empresa y desciende a los actores del público externo de rango laboral inferior y comunidad estudiantil, Utiliza usualmente canales oficiales.
- **Comunicación Horizontal:** Es la comunicación que se desarrolla entre los colaboradores de un mismo nivel corporativo. Utiliza usualmente canales formales.
- **Voz a Voz:** Es la comunicación informal que recorre la institución sin hacer uso de los canales oficiales.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Código	GO-PR-01
		Versión	02
		Fecha	2016-SEP-21
		Página	3 de 11

- **Comunicación Ascendente:** Comunicación que fluye desde los subordinados hacia los superiores y continúa ascendiendo a través de las líneas definidas según la jerarquía institucional, establecida en el organigrama general.
- **Comunicación Cruzada:** Este tipo de comunicación se refiere al flujo horizontal de información entre funcionarios de niveles iguales o similares, y el flujo diagonal entre personas de diferentes niveles entre las cuales no hay relaciones de dependencia directa.
- **Comunicación Descendente:** En esta categoría se ubica la información que se comunica desde los niveles más altos de la jerarquía organizacional hacia las personas que ocupan niveles inferiores.
- **Comunicación Formal:** Es aquella comunicación generada y autorizada por la Dirección de la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA NAVARRA y se trasmite a través de los canales de comunicación establecidos institucionalmente.
- **Comunicación Informal:** Es la comunicación que surge, de manera espontánea, en las organizaciones dada la interacción social entre sus miembros, por lo cual esta comunicación no se considera institucional y tiene como características distintivas su variedad, dinamismo e inconstancia.
- **Consulta:** Proceso a través del cual se requiere la opinión de alguien.
- **Participación:** Proceso interactivo orientado a la construcción de una idea, decisión, organización, etc. en el cual las personas aportan valor añadido.

4.9. MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA:

- **Formal**

Contenido: Aspectos Laborales.

Canales: Son los diferentes instrumentos que se utilizan para la transmisión de la información; teléfono, Correo electrónico, circular, memorando, carta, boletín, publicación en carteleras, reuniones generales informativas, publicaciones institucionales y buzón de sugerencias.

Grupos: actualmente la organización cuenta con el grupo COPASST (Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo), quienes realizan reuniones mensuales y tratan temas alusivos a seguridad y salud en el trabajo y Comité de convivencia laboral, quienes llevan a cabo reuniones trimestrales y tratan alusivos a la prevención del acoso laboral y mejoras en la comunicación laboral.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Código	GO-PR-01
		Versión	02
		Fecha	2016-SEP-21
		Página	4 de 11

- **Informal**

Contenido: Aspectos laborales.

Canal: encuentros personales, mensajes de texto, grupos de whatsapp, etc.

4.10. ACTORES DE COMUNICACIÓN INTERNA:

- Fundadores.
- Directivas y Consejo Directivo
- Estudiantes
- Profesores
- Funcionarios administrativos

4.11. TIPOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA:

- *Comunicación Operativa:* Se desarrolla para el funcionamiento diario de la actividad Institucional, se efectúa con todos los actores y/o públicos externos.
- *Comunicación Estratégica:* Es la evaluación comparativa de la competencia con el fin de alcanzar una posición competitiva en el mercado.
- *Comunicación de Notoriedad:* El objetivo principal de esta comunicación es mostrar la mejor imagen de la Institución y se hace a través de las estrategias de marketing trazadas en el Plan de Acción para el periodo correspondiente.
- *Comunicaciones Especiales:* Clase de comunicaciones que se refiere a respuestas a los requerimientos de entidades de control.
- *Comunicación de trámites:* Clase de comunicaciones que se refiere a Consultas, sugerencias y/o reclamos de clientes y beneficiarios.

4.12. MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA:

- *Publicidad Impresa:* Es la difusión de mensajes publicitarios usando elementos visuales impresos, incluye volantes, plegables, boletines, catálogos; deben contener la combinación adecuada de imágenes, colores y texto, su principal objetivo es construir consciencia de marca, especialmente cuando la misma combinación se usa una y otra vez en las publicaciones, publicidad de línea.
- *Publicidad en Medios Impresos:* Son las publicaciones tipo: aviso, , fotografía y pie de foto, noticia, reportaje, publirreportaje, etc que se realiza en Prensa y Revistas con el objetivo de informar la oferta educativa de UNINAVARRA y los eventos de interés frente a su proyección social.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Código	GO-PR-01
		Versión	02
		Fecha	2016-SEP-21
		Página	5 de 11

- *Publicidad PoP:* Todo el material utilizado para vestir los puntos de venta externo, tales como el stand informativo: Carpa, bolsos, mugs, lapiceros y tienen el objetivo de aumentar la imagen del producto, la cantidad de ventas y disminuir los gastos de publicidad.
- *Publicidad Radial:* Toda publicidad emitida por las emisoras de radio con mayor sintonía según el informe del Estudio General de Medios: Cuñas de entre 20" y 30", deben contener la información pertinente y precisa con el objetivo de promocionar la oferta académica de la Fundación Universitaria. Programas de Radio, producidos por la Emisora contratada que se desarrolla en el marco de una estrategia de lanzamiento o de promoción de nuestra oferta educativa.
- *Medios Digitales:* Son los contenidos de audio, vídeo, imágenes y texto que se ha codificado (comprimido digitalmente). Lo que permite manipular, difundir y reproducir fácilmente en otros equipos y a través de otras redes informáticas (Página WEB, Facebook, Twitter, correo electrónico).
- *Página WEB:* Diseñada para informar al público interno y externo de UNINAVARRA con el objetivo de aumentar la credibilidad de la empresa, y suplir necesidades a los usuarios.
- *Redes Sociales:* El marketing y la publicidad viral a través de las redes sociales nos permite incrementar la visibilidad de nuestra marca y posicionarla mejor entre el público.
- *Correos Electrónicos:* Envío de correos masivos con información general o correos específicos a interesados en Programas Educativos específicos. Estos mensajes también pueden tomar la forma de boletines electrónicos.
- *Llamadas telefónicas (Telemarketing):* Llamadas destinadas a nuestro público objetivo, pueden ser mensajes pregrabados que ofrecen información sobre ventas y promociones.

4.13. ACTORES DE COMUNICACIÓN EXTERNA:

- Estudiantes
- Comunidad en General
- Públicos Objetivos
- Organizaciones del Sector Educativo
- Organizaciones del Sector Público
- Organizaciones del Sector Privado
- Organizaciones de Vigilancia y Control
- Proveedores

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Código	GO-PR-01
		Versión	02
		Fecha	2016-SEP-21
		Página	6 de 11

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 ACTIVIDAD DE COMUNICACIÓN INTERNA

QUÉ COMUNICAR	QUIÉN DEBE COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICAR	POR QUÉ MEDIO	CUÁNDO	REGISTRO ASOCIADO
Política de calidad y política de seguridad y salud en el trabajo	Coordinador de Calidad. Coordinador de comunicaciones.	Personal nuevo. A todo el personal. Contratistas Equipo SST	En la inducción. Capacitaciones. Folletos. Tarjetas. Página web institucional Correo electrónico Intranet Cartelera	Al ingresar. Re inducciones. Cuando se realicen cambio de las políticas.	ST-FO-08 Acta de inducción y reinducción GH-FO-01 Lista de asistencia.
Objetivos y metas	Alta Dirección Coordinador de calidad. Líderes de los procesos.	Responsables de Procesos. Personal nuevo. Al personal encargado.	Reuniones de la alta dirección. Revisión por la dirección. Inducción Verbal o escrita. Correo electrónico	Anualmente Cuando se identifique la necesidad. Cuando haya modificaciones Al ingresar.	Informe revisión por la dirección Inducción y re inducción. Lista de asistencia
Identificación de peligros, evaluación y control de riesgos.	Coordinador HSE	Todo el personal	Registros de asistencia, documentos publicados.	Al ingresar. Re inducciones. Cuando se adicionen o modifiquen perfiles de cargo.	GH-FO-01 Lista de asistencia. documentos publicados.
Identificación de aspectos e impactos ambientales	Coordinador HSE	Todo el personal	Registros de asistencia, documentos publicados.	Al ingresar. Re inducciones. Cuando se adicionen o modifiquen perfiles de cargo.	GH-FO-01 Lista de asistencia. documentos publicados.
Requisitos legales, relacionados con el SG-SST. Ambientales y otros y Evaluación del	Coordinador HSE	Todo el personal	Capacitaciones	Cada vez que se emita un requisito legal aplicable a la	GH-FO-01 Lista de asistencia.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Código	GO-PR-01
		Versión	02
		Fecha	2016-SEP-21
		Página	7 de 11

QUÉ COMUNICAR	QUIÉN DEBE COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICAR	POR QUÉ MEDIO	CUÁNDO	REGISTRO ASOCIADO
cumplimiento legal.				Organización.	
SG-SST (sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo).	Coordinador HSE	Todo el personal	Inducción capacitaciones	Al ingresar. Re inducciones. Cuando se realicen cambio en el SG-SST	GH-FO-01 Lista de asistencia. ST-FO-08 Acta de inducción y reinducción
Funciones, responsabilidades, rendición de cuentas y autoridad, del sistema de gestión de seguridad, salud en el trabajo y ambiente.	Coordinador HSE	Todo el Personal y proveedores de los procesos contratados.	Inducción capacitaciones	Al ingresar. Re inducciones. Cuando se realicen Cambios en perfiles de cargo	GH-FO-01 Lista de asistencia. ST-FO-08 Acta de inducción y reinducción Perfiles de cargo.
Entrenamiento, concientización, competencia, formación y toma de conciencia	Coordinador HSE	Todo el Personal y proveedores de los procesos contratados	Inducción capacitaciones	Al ingresar. Re inducciones.	ST-FO-08 Acta de inducción y reinducción GH-FO-01 Lista de asistencia.
Procedimientos, Caracterizaciones y formatos.	Coordinador de calidad. Líder del proceso.	Líder de Procesos. Al personal encargado. Todo el personal	Página web institucional Correo electrónico. Escrito.	Quando se elaboran por primera vez. Quando hayan modificaciones. Quando se identifique la necesidad.	Correos electrónicos.
Eventos o reuniones	Auxiliar de arte y Diseño. Coordinador de comunicaciones. Coordinador de	Todo el personal. Estudiantes. Personal	Página web institucional Correo electrónico. Redes Sociales.	Quando se identifique la necesidad. Fechas especiales.	Correos electrónicos.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Código	GO-PR-01
		Versión	02
		Fecha	2016-SEP-21
		Página	8 de 11

QUÉ COMUNICAR	QUIÉN DEBE COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICAR	POR QUÉ MEDIO	CUÁNDO	REGISTRO ASOCIADO
	Calidad.	encargado.	Intranet		
Funciones. Responsabilidad y Autoridad	Director de Talento Humano	A todo el personal. Personal Nuevo	Verbal. En la inducción. Correo electrónico.	Cuando se realiza algún cambio en las funciones. Al ingresar. Cuando la persona lo requiera.	Inducción
Necesidades de personal, formación y clima organizacional	Líder de cada proceso	Director de Talento Humano Jefe de área Alta Dirección	Reuniones Por escrito en formato asociado a la necesidad identificada (Necesidades de personal, formación y clima organizacional)	Cuando se genere la necesidad	Acta de reunión Formato diligenciado
Sugerencias del personal para mejoramiento del Sistema HSEQ	Cualquier empleado. Responsables de procesos.	Jefe Inmediato. Coordinador de calidad. Representante de la Dirección	Verbal o Escrito. Reuniones de la alta dirección.	Cada vez que haya una sugerencia. Durante reuniones.	Correo u Oficio. Lista de asistencia. Acta de Reunión
Resultados del desempeño del Sistema de calidad	Líder del Proceso. Coordinador de calidad. Representante de la Dirección	Coordinador de calidad. Alta dirección	Verbal en capacitaciones. Reuniones de alta gerencia.	En capacitaciones. Semestralmente. En la revisión por la dirección.	Acta revisión por la dirección
Resultados de Auditorías Internas	Coordinador de calidad.	Responsables de Procesos	Escrito/magnético Intranet	Después de la auditoria	Informes de auditoria
Seguimiento a acciones correctivas y preventivas	Coordinador de calidad Líder del proceso	Alta dirección Líderes de proceso. Personal involucrado en las acciones	Reuniones de alta gerencia. Reuniones informales Correo electrónico	En la revisión por la Dirección Fechas de cumplimiento de acciones	Acta Revisión por la Dirección. Correo electrónico. En el formato AC-FO-08 Reporte de AC y AP

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Código	GO-PR-01
		Versión	02
		Fecha	2016-SEP-21
		Página	9 de 11

QUÉ COMUNICAR	QUIÉN DEBE COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICAR	POR QUÉ MEDIO	CUÁNDO	REGISTRO ASOCIADO
Resultados de la revisión por la dirección	Representante de la Dirección	Líder de proceso de Procesos. Alta Dirección	Verbal o escrito	Durante las Reuniones	Acta de revisión por la Dirección. Correo electrónico
Modificaciones de la documentación (Programas, planes, procedimientos, instructivos y formatos) del Sistema de gestión de calidad	Coordinador de calidad	Al área implicada en los cambios	Verbal a través de reuniones de calidad semanales. Escrito Correo electrónico Intranet	Depende de la criticidad del cambio se otorga un tiempo máximo de ocho (08) días después de subir a la página web y actualizar el listado maestro de documentos y registros	Procedimiento con versiones vigentes
Modificaciones en la institución que puedan implicar cambios en el Sistema de gestión de calidad, Seguridad salud en el trabajo y ambiente.	Coordinador de calidad Coordinador HSE	Alta dirección	Escrito	En la revisión por la Dirección	Acta Revisión por la Dirección
Resultados d Resultados de las evaluaciones de satisfacción del usuario	Coordinador de calidad Analista de información	Líderes de proceso	Correo electrónico	Una vez se tengan los resultados (semestralmente)	Correo electrónico
Planeación de actividades	Líderes de proceso	Al personal interno de la institución	Documentos del S.G.C Reuniones Correo electrónico Intranet	Iniciando año Periodos mensuales Cuando sea necesario	Correo electrónico Listas de asistencia Actas
Necesidades de compra	Líderes de proceso	Alta Dirección Dirección administrativa	Correo o físico	De acuerdo al plan de compras	Formato diligenciado Correo electrónico

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Código	GO-PR-01
		Versión	02
		Fecha	2016-SEP-21
		Página	10 de 11

5.2 ACTIVIDADES DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Recibir Comunicaciones	Secretaria General Rectoría	Comunicación	Tanto la comunicación especial, como la comunicación de trámites son recibidas en Rectoría; allí de acuerdo con las características de cada una, son enviadas a la correspondiente dependencia, para recibir atención oportuna.
2	Establecer clase de comunicación existente	Rectoría	NA	En el ámbito de la comunicación externa de la Uninavarra, se consideran dos clases de comunicaciones que se refieren a respuestas bien sea a requerimientos de entidades de control (comunicaciones especiales) o bien a consultas, sugerencias y/o reclamos de clientes y beneficiarios (comunicaciones de trámite).
3	¿Es una comunicación de trámite?	Jefe de Dependencia Correspondiente	NA	Si es una comunicación de trámite continuar a la actividad nº 4, de lo contrario pasar a la actividad nº 8.
4	Verificar si es una queja o reclamo	Coordinador de Calidad	AC-PR-03 Procedimiento de Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos y-o Sugerencias de Usuarios	Se debe verificar si la información recibida es una queja o un reclamo, la cual es recibida en la Coordinación de Calidad; allí de acuerdo con las características de cada una, son enviadas al proceso correspondiente, para recibir atención oportuna (AC-PR-03 Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos y-o Sugerencias de Usuarios)
5	¿se recibió una queja o un reclamo?	Coordinador de calidad	AC-FO-17 Formato para seguimiento a PQRS	Si es una queja o un reclamo remítase al proceso de Aseguramiento de la calidad de lo contrario pasar a la actividad nº 6
6	Enviar comunicación a la (s) dependencia(s) correspondiente(s)	Jefe de Dependencia Correspondiente	Correo electrónico.	Según sea el caso la información debe enviarse a las dependencias responsables de dar respuesta a dicha comunicación en los plazos establecidos para ejecutarlo.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Código	GO-PR-01
		Versión	02
		Fecha	2016-SEP-21
		Página	11 de 11

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
7	Preparar y enviar respuesta	Jefe de Dependencia Correspondiente	Correo electrónico.	Se da respuesta a la comunicación recibida, según sea el caso y el tiempo establecido para el mismo
8	¿La comunicación es especial?	Rectoría	NA	Si el requerimiento de respuesta es solicitado por un medio de control, haciendo la comunicación especial, continuar a la actividad No. 9, de lo contrario el proceso finalizará.
9	Solicitar el apoyo de las dependencias correspondientes	Rectoría	NA	Cuando se trata de requerimientos de entidades de control, la Rectoría mantiene en su poder la comunicación respectiva y apoyada en las dependencias que tienen relación con el caso, prepara la respuesta correspondiente.
10	Generar y enviar respuesta a comunicación recibida	Rectoría ó Jefe de Dependencia Correspondiente	NA	Según sea el caso, se debe dar respuesta en el plazo y canal de comunicación establecido.
11	Verificar si la información debe ser de conocimiento de la comunidad	Rectoría Secretaría General Coordinador de comunicaciones	Correo electrónico. Página Institucional.	Si la información generada en las comunicaciones externas, debe ser de conocimiento de la comunidad de la Uninavarra, la información será enviada a todas las dependencias de acuerdo con lo establecido para el manejo de la comunicación interna.

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre	Shirly Marcela Ardila	Nombre	Alma María Polo	Nombre	Camilo Lozano
Cargo	Coordinadora de Calidad	Cargo	Coordinadora Comunicaciones	Cargo	Representante de la Dirección