




Manual de **Comunicación Corporativa**

	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: GBG-GCOR-D-002
	MANUAL	VERSIÓN: 3
	MANUAL DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA	FECHA: 22Ago/2023

CONTENIDO

Tabla de contenido	2
Presentación	3
Objetivos	4
1.1 . Objetivo General	4
1.2. Objetivos Específicos	4
Alcance	4
Normas y lineamientos	5
3.1. Generales – Comunicación Interna y Externa	5
3.2. De comunicación interna	6
3.2.1. Estrategia de comunicación interna	7
3.3. De comunicación externa	9
3.3.1. Estrategia de comunicación externa	10
Flujos de Comunicación Institucional	11
Canales y Medios de Comunicación Corporativos	11
Canales Institucionales	11
6.1. Medios institucionales	12
Matriz de Administración de Medios y Canales	13
Administración de Canales Corporativos	13
8.1. Página web oficial UCEVA	13
8.2. Redes sociales oficiales.....	14
8.3. Correo Institucional	15
8.4. Atención presencial y telefónica fija y móvil.....	16
8.5 Intranet.....	17
Eventos Institucionales	18
Responsabilidades de la Oficina Asesora de Comunicaciones	18
10.1. Funciones esenciales	19
Definición de los Públicos	20

	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: GBG-GCOR-D-002
	MANUAL	VERSIÓN: 3
	MANUAL DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA	FECHA: 22Ago/2023

PRESENTACIÓN

La actualización del Manual de Comunicación Corporativa de la Unidad Central del Valle del Cauca, se basa en la necesidad de adaptar los lineamientos a las condiciones actuales del proceso comunicativo institucional, como parte del direccionamiento estratégico; así como al contexto en que la sociedad de hoy se comunica y en ella, los públicos de interés para la UCEVA.

Los nuevos lineamientos están enfocados al fortalecimiento de las acciones comunicativas con los públicos de interés (internos y externos) y a integrarlas a la cultura organizacional. Ampliar geográficamente el radio de acción comunicativa, proyectando a la UCEVA no solo en la región, sino en nivel nacional e internacional, acorde a los planes y proyectos institucionales actuales y haciendo uso de los canales de comunicación emergentes.

Las comunicaciones en la UCEVA deben estar enmarcadas en el principio de credibilidad, el valor de la reputación y el buen nombre, el respeto a la marca y todos los valores y principios de la organización, de cara al cumplimiento de los objetivos misionales y a la gestión integral. De allí que este Manual, se constituye en una guía de estricto cumplimiento para toda la comunidad universitaria.

	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: GBG-GCOR-D-002
	MANUAL	VERSIÓN: 3
	MANUAL DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA	FECHA: 22Ago/2023

OBJETIVO

Objetivo General

Gestionar de manera estratégica y efectiva, los procesos de comunicación en la Unidad Central del Valle del Cauca, con el fin de velar por la imagen, reputación y credibilidad institucional. De igual manera, fortalecer las relaciones de calidad entre la UCEVA y sus públicos de interés, acorde con sus fines.

Objetivos Específicos

- Garantizar los canales y medios idóneos para la difusión de información oportuna, clara, precisa y veraz a todos los públicos.
- Propiciar la participación de la comunidad interna y externa, mediante canales que faciliten el flujo de información y garanticen el diálogo.
- Contribuir al fortalecimiento de la positiva imagen de la cual goza la UCEVA.
- Apoyar el direccionamiento de las estrategias comunicativas, orientadas a atender situaciones de crisis, de manera efectiva.
- Aportar con procesos comunicativos a la consolidación de una cultura organizacional con total sentido de pertenencia de los colaboradores en sus diferentes niveles.
- Alinear la información que se emite de manera interna y externa, a los procedimientos de comunicación institucional establecidos.

ALCANCE

Este Manual de Comunicación Corporativa, de estricto cumplimiento por parte de toda la comunidad Ucevista, contempla todo lo relacionado con los procesos de comunicación e información interna y externa, mediante los medios y canales, incluidos los emergentes.

	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: GBG-GCOR-D-002
	MANUAL	VERSIÓN: 3
	MANUAL DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA	FECHA: 22Ago/2023

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Generales – Comunicación Interna Y Externa

La gestión de comunicación en la UCEVA debe ser planeada desde las necesidades de los diferentes públicos de interés y de las propias de la Institución, promoviendo el uso de las TIC´s y la comunicación en doble vía.

La información que se entrega a medios de comunicación relacionada con la gestión institucional, con eventos administrativos o académicos, proyectos propios o en convenio y demás información relacionada de manera directa con la UCEVA, será dada a conocer por los voceros oficiales acorde con los lineamientos establecidos en este Manual.

Será de permanente difusión interna y externa todas las acciones que se adelanten en investigación, ciencia, tecnología e innovación, así como internacionalización, ya que son fundamentales para el posicionamiento de la academia. Para ello, es deber de los docentes contar con disposición y disponibilidad para ser fuentes de consulta, poniendo en práctica las mejores habilidades de comunicación.

Al interior de la comunidad educativa, el proceso de comunicación debe estar orientado a estimular el sentido de pertenencia, divulgando de forma permanente las proyecciones institucionales y los logros. En todo caso, esta información no será auto promocional de una persona, funcionario o área, será siempre emitida desde lo institucional y no se debe comunicar planes o proyectos que no estén avalados o que su ejecución no sea certera.

La difusión de eventos académicos, cuya responsabilidad recaiga en la comunidad estudiantil, será valorada por la Oficina Asesora de Comunicaciones, desde donde se definirá los canales y medios idóneos para darla a conocer.

La Oficina Asesora de Comunicaciones, producirá las piezas de carácter corporativo y publicitario, orientadas a los diferentes públicos de interés y en los formatos que

	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: GBG-GCOR-D-002
	MANUAL	VERSIÓN: 3
	MANUAL DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA	FECHA: 22Ago/2023

sea necesario. Más no será la encargada de generar piezas para actividades que se desprendan del ejercicio propio de una asignatura.

Ante hechos coyunturales o situaciones de crisis de la Institución, el manejo de la información con los medios de comunicación se realizará bajo los lineamientos que para el caso determine el Rector, que es el único que puede convocar conferencias de prensa o hacer designación.

La Oficina Asesora de Comunicaciones es la responsable de controlar el correcto uso de la imagen corporativa bajo los lineamientos contenidos en el Manual de Imagen Corporativa. No solo en las piezas producidas por esta oficina, sino las contratadas y gestionadas directamente por cualquier dependencia con externos.

La promoción de los eventos de cualquier naturaleza, sin importar qué área de la Institución los lidere, deben corresponder a los lineamientos de la imagen corporativa y su desarrollo, a los parámetros establecidos por el Manual de Protocolo Institucional.

Todos los documentos generados por la Institución que sean publicados de manera externa por medios digitales, deben estar en formato PDF. De ser escaneados, estos tendrán la mayor calidad y óptima presentación.

De comunicación interna

La comunicación debe fluir de manera eficiente y efectiva entre los públicos de interés internos, aportando al cumplimiento de los objetivos misionales y alcanzando alto niveles de sentido de pertenencia. Es así que este Manual describe la orientación general, la línea editorial y los canales y medios por donde debe fluir el conjunto de la comunicación interna institucional.

Entre tanto, la Oficina Asesora de Comunicaciones debe acompañar y asesorar los procesos de las áreas, presentar estrategias y planes de comunicación interna, así como proyectos y propuesta que contribuyan a optimizar esta comunicación.

De otro lado, es importante que a través de este Manual de Comunicación Corporativa los colaboradores conozcan la forma en que generan su actividad

	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: GBG-GCOR-D-002
	MANUAL	VERSIÓN: 3
	MANUAL DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA	FECHA: 22Ago/2023

comunicacional interna y externa desde sus dependencias, identificando los procesos que deben ser comunicados de manera formal y estructurada.


La comunicación interna de la UCEVA se caracteriza por:

- La generación de mensajes que dan a conocer la gestión y evolución institucional; hacen eco de temas de responsabilidad social y ambiental; logros y reconocimientos a integrantes de la comunidad educativa, así como aportes institucionales a la sociedad.
- Contribución al posicionamiento de imagen institucional.
- Divulgación de los valores y principios institucionales.
- Ser canal de socialización y despertar pertenencia en procesos de calidad, investigación, servicio al cliente, salud, bienestar general y medio ambiente.
- Aportar al logro de los objetivos institucionales.
- Claridad, precisión, respeto y objetividad, de tal manera que todos los estamentos que hacen parte de la comunicación interna de sientan parte de los procesos de comunicación de la manera más eficiente y eficaz posible.

Estrategia de comunicación interna

La estrategia de comunicación corporativa debe estar enmarcada en los propios lineamientos estratégicos institucionales; así que todos los mensajes y medios deben estar alineados a los canales dispuestos para el fin específico según el contenido.

En todos los canales y medios debe prevalecer la identidad corporativa de la Unidad Central del Valle del Cauca, por encima de cualquier identificación de área o dependencia que utilice algún tipo de iconografía; el lenguaje debe ser incluyente y no se permitirá el uso de adjetivos descalificativos.

	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: GBG-GCOR-D-002
	MANUAL	VERSIÓN: 3
	MANUAL DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA	FECHA: 22Ago/2023

La estrategia tendrá en cuenta los siguientes protocolos:


- Los canales y medios de comunicación interna serán utilizados exclusivamente para divulgar información institucional propia o en convenio, que contribuya al desarrollo integral del talento humano, a la apropiación de la cultura organizacional y al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- La información generada por las áreas administrativas y las facultades para ser publicada en los canales y medios institucionales, debe corresponder a los lineamientos del Manual de Imagen y de Comunicaciones.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones es la instancia responsable de diseñar los planes de comunicación de impacto interno, para lo cual se fija los términos de atención de requerimientos.
- Los requerimientos de productos o servicios deben hacerse siempre de manera formal a la Oficina Asesora de Comunicaciones siguiendo el proceso que se encuentre definido por esta y en los tiempos establecidos. En la primera semana de labores del inicio de año, se debe reportar a la Oficina de Comunicaciones el calendario de eventos, así como los requerimientos que sean competencia de esta dependencia atender.

Plan de comunicación para eventos:

- Solicitud de difusión digital: 30 días hábiles previos a la fecha de realización del evento.
- Solicitud de difusión con material impreso: 45 días hábiles previos a la fecha de realización del evento.

Publicación de información general:

- Solicitud de diseño digital: Cinco días hábiles para la entrega del diseño. Se atenderá requerimiento de modificación a la pieza inicial solo una vez.
- Solicitud de material impreso generado internamente: Cinco días hábiles para la entrega del diseño y 8 días hábiles para la entrega del material impreso luego de la aprobación del diseño.

	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: GBG-GCOR-D-002
	MANUAL	VERSIÓN: 3
	MANUAL DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA	FECHA: 22Ago/2023

- El requerimiento de producciones audiovisuales debe realizarse con 20 días hábiles, previos al inicio de la fase de producción (grabación) y la fecha de entrega del producto final se acordará una vez terminen las grabaciones. El solicitante debe brindar las garantías para contar con el material audiovisual necesario para la producción, siguiendo los lineamientos de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Los eventos que requieran transmisiones diferidas o en directo deben ser reportados a inicio de año y su atención dependerá de las condiciones contractuales y disponibilidad técnica y humana.

De comunicación externa

Las comunicaciones clasificadas como externas deben fortalecer y aportar a los objetivos misionales institucionales y a los indicadores de los procesos involucrados.

Es así, que se debe establecer relaciones con los medios masivos de comunicación y también los alternativos, de tal forma que contribuyan a la divulgación externa del acontecer institucional, como difundir ampliamente los logros institucionales con impacto local, regional y nacional, obrando como validadores ante la comunidad.

De igual manera, se debe contribuir a la construcción de opinión pública en lo referente a las áreas de la academia, la ciencia y la tecnología. Generar escenarios de discusión y socialización de la gestión, facilitando el acceso a la información y la participación de los diferentes estamentos.

Los acuerdos y alianzas, así como todo tipo de relaciones corporativas deben darse bajo protocolos establecidos, garantizando el fortalecimiento de la imagen corporativa.

La comunicación externa de la UCEVA se caracteriza por:

- Veracidad de la información transmitida exclusivamente por los canales Institucionales y mediante los voceros oficiales.
- Divulgación oportuna de información de interés general y de acciones que impactan en la sociedad.
- Precisión de los datos.

	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: GBG-GCOR-D-002
	MANUAL	VERSIÓN: 3
	MANUAL DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA	FECHA: 22Ago/2023

- Respeto por la institucionalidad.
- Generación de interacción con los diferentes públicos externos, respondiendo con prontitud, eficacia y eficiencia.
- No uso de adjetivos descalificativos.
- Se abstiene de generar opinión frente a situaciones ajenas a la institucionalidad y no se involucra en conflictos, ni genera juicios de valor.


Estrategia de comunicación externa

La comunicación externa institucional debe corresponder al diseño y ejecución de estrategias enmarcadas en el cumplimiento de los objetivos institucionales y es la Oficina Asesora de Comunicaciones la responsable de diseñar las mismas, acorde con la información que se requiera transmitir desde la Rectoría o las diferentes unidades administrativas y académicas que por su naturaleza generen información de impacto externo.

Los medios y canales institucionales o no, que sean definidos para la generación de comunicación o información, deben ser monitoreados por la Oficina Asesora de Comunicaciones a fin de determinar el cumplimiento del objetivo propuesto, así como tiene la responsabilidad de definir el vocero institucional para emitir la comunicación, según las circunstancias que se presenten.

La estrategia de comunicación externa tendrá en cuenta los siguientes protocolos:

- Los mensajes se construirán acorde al canal institucional o externo mediante el cual se vaya a generar la comunicación, y teniendo en cuenta la caracterización del público objetivo.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones no mediará entre voceros oficiales y la prensa, pero si, en todo momento y lugar, los directivos institucionales hablarán en nombre de la UCEVA y nunca a título personal.
- La información institucional emitida a nivel externo, debe ser clasificada de interés general, de lo contrario no trascenderá de la esfera interna.

	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: GBG-GCOR-D-002
	MANUAL	VERSIÓN: 3
	MANUAL DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA	FECHA: 22Ago/2023

- Los requerimientos de productos o servicios deben hacerse siempre de manera formal a la Oficina Asesora de Comunicaciones a través del correo electrónico comunicaciones@uceva.edu.co, y cumpliendo con los tiempos establecidos, según las capacidades técnicas y equipo humano con que cuenta la dependencia.

FLUJOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Para conocer a fondo sobre la clasificación de estos, se puede consultar en el aplicativo asignado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Central del Valle por medio de la gestión documental en los registros establecidos, estará en constante actualización y cada líder de proceso velará por su cumplimiento.

CANALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN CORPORATIVOS

Los canales de comunicación de la Unidad Central del Valle generan interacción con diferentes grupos de interés, tanto internos como externos. Si bien, la comunicación que se genera tiene diferentes orígenes, quien la respalda es la marca institucional UCEVA; es por ello, que todas las unidades administrativas y académicas deben articularse con la Oficina Asesora de Comunicaciones a través del diseño de un plan estratégico anual de comunicación, el cual debe garantizar flujo adecuado, acceso eficaz e intercambio oportuno de información con los diferentes públicos, utilizando los canales y medios adecuados para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

De igual forma, las comunicaciones internas deben fluir por los canales oficiales, lo que le da el nivel de institucional y, por tanto, garantiza su veracidad.

CANALES INSTITUCIONALES

La Unidad Central del Valle cuenta con un conjunto de canales utilizados para garantizar la difusión efectiva y la comunicación de información de interés interno y externo; los cuales se encuentran posicionados y debidamente reconocidos como institucionales.

	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: GBG-GCOR-D-002
	MANUAL	VERSIÓN: 3
	MANUAL DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA	FECHA: 22Ago/2023

Es a través de los canales institucionales externos que se comunica la información oficial y por ello su administración está bajo la responsabilidad de la Oficina Asesora de Comunicaciones, quien debe garantizar la calidad y veracidad de los contenidos que se generan en sus diferentes formatos, además de promover la interacción en ellos.

En cuanto a los contenidos que se difunden por los canales de comunicación interna, son responsabilidad de su emisor y deben corresponder a mensajes exclusivamente de interés institucional y relacionados con la naturaleza propia de la Unidad Central del Valle del Cauca como institución de educación superior.

Medios institucionales

Los medios son la herramienta que permite la difusión masiva de mensajes, sin que estos generen interacción, en tal sentido la UCEVA ha enfocado su interés en la promoción de canales, dejando pocos medios para actividades puntuales de tipo promocional s programas y servicios.

Los medios institucionales definidos son: carteleras, boletines, revistas, pantallas digitales, página web, intranet y material POP (afiches, brochure, pendones y todas aquellas piezas publicitarias que divulguen los servicios institucionales y programas de formación académica). El manejo de imagen de estos debe corresponder a lo establecido en el Manual de Imagen Corporativa Institucional vigente y contar con la aprobación de la Oficina Asesora de Comunicaciones en caso de que los diseños sean elaborados por un externo ajeno a esta dependencia.

Para el caso de las carteleras y pantallas digitales, su permanente actualización estará a cargo de la dependencia administrativa o académica que haya argumentado la necesidad de contar con este medio de comunicación e información, garantizando la calidad y pertinencia de los mensajes que difunde y el correcto uso de la imagen institucional. La Oficina Asesora de Comunicaciones supervisará de manera permanente es estado de estos medios, haciendo las recomendaciones necesarias para su efectividad y brindará el apoyo que le sea solicitado.

En cuanto a la Intranet y página web, su manejo estará definido por el manual de uso establecido para cada una de ellas.

	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: GBG-GCOR-D-002
	MANUAL	VERSIÓN: 3
	MANUAL DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA	FECHA: 22Ago/2023

MATRIZ DE ADMINISTRACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Para conocer a fondo sobre la clasificación de estos, se puede consultar en el aplicativo asignado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Central del Valle por medio de la gestión documental en los registros establecidos, estará en constante actualización y cada líder de proceso velará por su cumplimiento.

ADMINISTRACIÓN DE CANALES CORPORATIVOS

Página web oficial UCEVA

La página web UCEVA es el sitio oficial que representa la institución, cada una de sus dependencias y unidades académicas, su dominio es www.uceva.edu.co. Como sitio oficial es el único autorizado para utilizar la marca gráfica en el cabezote; marca que además deben llevar cada uno de sus micrositos, los cuales deben utilizar los identificadores institucionales según las indicaciones de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

El objetivo de esta página es el de suministrar información académica, administrativa, de investigación y proyección social institucional, además de la promoción de los programas académicos y servicios a la comunidad.

La Oficina de Informática y Telemática velará por el cumplimiento de las normas de publicación en la web, de acuerdo con lo determinado en el Manual de Uso de la Web y tomará las medidas necesarias frente a prácticas que incumplan con lo que demarque este documento, el cual debe ser socializado ampliamente por la Oficina Asesora de Comunicaciones y siempre estará disponible para su consulta. Siendo las Oficinas anteriormente nombradas, las responsables de las debidas actualizaciones, cada que sea necesario.

La información contenida en el sitio debe corresponder a los siguientes lineamientos:

- Los contenidos deben ser entendibles, agradables y de fácil uso.
- Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos.
- Los contenidos no deben ser ofensivos ni discriminatorios.

	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: GBG-GCOR-D-002
	MANUAL	VERSIÓN: 3
	MANUAL DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA	FECHA: 22Ago/2023

- Los contenidos deben mantener la privacidad.
- Los contenidos deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual.

A través de la página se logra interacción en tiempo real con los usuarios del chat habilitado en este canal, mediante el cual se brinda exclusivamente orientación e información, quedando restringido su uso para la realización de trámites institucionales o recepción de documentos.

Redes sociales oficiales

La presencia de la marca UCEVA en redes sociales, tiene como objetivo contribuir al posicionamiento de la imagen institucional y brindar un espacio de comunicación virtual con los públicos de interés.

Las redes sociales oficiales Ucevistas deben promover contenidos que informen del acontecer académico, de la gestión institucional y que generen interacción entre la comunidad y la institución, bajo los principios básicos de coherencia con la dirección estratégica de la institución, transparencia, veracidad en la información, respeto y netiqueta.

Es la Oficina Asesora de Comunicaciones la responsable de administrar las redes sociales oficiales, garantizando su permanente actualización. Así mismo será la responsable de dar cabal cumplimiento al Manual de Uso de Redes Sociales y de las actualizaciones al mismo.

La apertura de redes sociales está reservada exclusivamente para la Oficina Asesora de Comunicaciones con la aprobación expresa de Rectoría, previa argumentación de su pertinencia y garantizando la permanente interactividad, dado que todas las redes sociales institucionales deben contar con una estrategia de contenidos alineada con los objetivos misionales de la Institución y un cronograma de publicaciones base.

	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: GBG-GCOR-D-002
	MANUAL	VERSIÓN: 3
	MANUAL DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA	FECHA: 22Ago/2023

Correo Institucional

El correo electrónico institucional es un canal oficial y además formal de comunicación definido por la Unidad Central del Valle del Cauca, que se constituye en una herramienta de trabajo por la que fluye comunicación propia de la naturaleza del servidor público como funcionario administrativo o docente. Así mismo, es un canal de comunicación oficial para estudiantes y egresados.

Todos los usuarios de correo institucional deben unificar la firma del correo, tal como se encuentre dispuesto en el Manual de Imagen Corporativa.

Responsabilidades de los usuarios de correo institucional UCEVA Son responsabilidades las siguientes:

- Responden por todas las actividades que se generen desde su cuenta de correo institucional, dado que estas cuentas son personales e intransferibles.
- Antes de enviar un correo electrónico, se debe verificar el corrector uso ortográfico. Así mismo, al enviar información **SECRETA**, **CONFIDENCIAL** o **RESTRINGIDA**, se debe etiquetar como tal en el asunto del mensaje.
- El envío de correos electrónicos implica consumo de recursos tecnológicos, por tal razón se debe evitar el envío de correos innecesarios y que no guarden relación con temas de interés institucional.
- Antes de responder o reenviar un correo, se debe validar si se requiere incluir todos los destinatarios, el historial y la información que contiene el mismo.
- Es responsabilidad del usuario del correo electrónico reportar oportunamente a la Mesa de Ayuda cualquier fallo de seguridad de su cuenta institucional, incluyendo el uso no autorizado, pérdida de contraseñas, entre otros.
- El correo electrónico institucional es una herramienta de uso exclusivamente laboral y de índole académico, por tanto, la información que circula en ellos es propiedad de la UCEVA.
- Para los casos en que una sola cuenta de correo es administrada por dos o más usuarios (para el caso de los correos institucionales de las

	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: GBG-GCOR-D-002
	MANUAL	VERSIÓN: 3
	MANUAL DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA	FECHA: 22Ago/2023

dependencias), el usuario principal (responsable del área administrativa o académica) tiene toda la responsabilidad de la cuenta de correo.


- La UCEVA a través de la Oficina de Informática y Telemática se reserva el derecho de deshabilitar, modificar o eliminar los correos institucionales, que evidencien un uso inadecuado.

Restricciones en el uso del correo institucional

- Por ningún motivo se permitirá el uso de la cuenta de correo institucional para hacer envío de mensajes que contravengan normas legales, la moral, el orden público, la intimidad o el buen nombre de cualquier persona, que contengan contenido irrespetuoso, difamatorio, racista, religioso irrespetuoso, discriminatorio, de acoso o intimidación; así como imágenes o videos con contenidos ilegales, ofensivo, extorsivo, indecente o con material sexual.
- Por tratarse de un canal de comunicación oficial, no se permite el uso del correo electrónico institucional con fines personales de ningún tipo. Copiar o reenviar correos electrónicos que se encuentren bajo la identificación de CLASIFICADOS o SECRETOS en el asunto del mensaje, sin tener la autorización del remitente original. Enviar publicidad, información de negocios personales o cualquier tipo de comunicación ajena a las laborales propias del cargo.
- No está permitido compartir contactos o listas de distribución de la UCEVA con personal externo, con pretensiones de envío de propaganda de cualquier tipo, ofertas, negocios personales, avisos publicitarios, o información de otro tipo, ajena a las labores propias institucionales.

Atención presencial y telefónica fija y móvil

Para la Unidad Central del Valle del Cauca resulta no menos importante la comunicación por medios telefónicos (tanto la comunicación mediante el PBX, como las líneas móviles institucionales) y por su puesto la atención personal en sus diferentes dependencias, las cuales tienen el carácter de oficiales y formales.

	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: GBG-GCOR-D-002
	MANUAL	VERSIÓN: 3
	MANUAL DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA	FECHA: 22Ago/2023

Para garantizar el correcto uso de estos medios y el logro de sus fines, el protocolo de atención queda contenido en el Manual de Atención al Ciudadano, el cual debe ser ampliamente socializado, dispuesto para consulta permanente y actualizado, por las dependencias responsables.

De las líneas móviles se desprende otro medio de comunicación como es el WhatsApp, quedando restringido su uso para la circulación de información formal y limitándose al intercambio de mensajes informativos que, por la inmediatez de ser comunicados, resulta idónea su utilización.

Los funcionarios responsables de atender las líneas móviles y fijas deben garantizar el servicio en el horario laboral institucional, identificándose correctamente con nombre, cargo y dependencia; atender los requerimientos del interlocutor o transferirlo a la dependencia correspondiente según su necesidad de atención.

Intranet

La UCEVA cuenta con una red interna de comunicación y manejo de información de interés para los funcionarios administrativos y docentes de planta, centralizando la generación de contenidos en la Oficina de Gestión Humana.

La intranet como medio permite:

- Optimizar la gestión organizacional a través de una comunicación interna ágil y eficaz.
- Reafirmar y fortalecer la imagen institucional.
- Proporcionar información puntual sobre la organización de interés para el público interno.
- Difundir noticias importantes de forma inmediata.
- Contar con una comunicación de doble vía entre la organización y sus colaboradores.
- Acercar a los usuarios de la intranet a la realidad de la empresa.

	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: GBG-GCOR-D-002
	MANUAL	VERSIÓN: 3
	MANUAL DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA	FECHA: 22Ago/2023

- Reafirmar la presencia corporativa, potenciando la imagen organizacional.
- Fortalecer la cultura organizacional.

Para un óptimo uso de este canal de información, la Oficina de Informática y Telemática, con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones debe definir un Manual de Uso de la Intranet, siendo las dependencias responsables de su socialización y actualización, con la participación de la Oficina de Gestión Humana.

EVENTOS INSTITUCIONALES

Los eventos organizados por la UCEVA o de la que esta hace parte, contribuyen en el posicionamiento de imagen, comunican de manera directa y permiten espacios de interacción con los públicos de interés, por ello debe garantizarse la difusión previa, la presencia de imagen institucional adecuada durante el mismo y la evaluación posterior de impacto.

La Oficina Asesora de Comunicaciones apoya la difusión del evento y su cobertura a través de los canales y medios de comunicación institucionales; así como brinda asesoría en la logística del mismo. Es responsabilidad de la dependencia que lo organiza, la logística para su ejecución, la difusión y la presencia de público según el aforo.

Todos los eventos, presenciales y virtuales, que lleven la marca UCEVA debe regirse por el Manual de Protocolo Institucional, cuya elaboración, socialización y actualización es responsabilidad de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

RESPONSABILIDADES DE LA OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

La comunicación organizacional es un proceso trasversal y de apoyo en todas las instituciones, y como tal debe contribuir a la correcta toma de decisiones, a la implementación de estrategias que permitan el logro de los objetivos organizacionales y el fortalecimiento de la cultura organizacional.

	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: GBG-GCOR-D-002
	MANUAL	VERSIÓN: 3
	MANUAL DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA	FECHA: 22Ago/2023

La Oficina Asesora de Comunicaciones de la UCEVA tiene como responsabilidad responder por la planeación, dirección, implementación y evaluación de la política institucional de comunicaciones, que permitan identificar posibilidades de expansión del mercado de los programas y servicios institucionales, el posicionamiento de la imagen institucional, la apertura de nuevos programas y la prestación de nuevos servicios para coadyuvar al desarrollo institucional.

FUNCIONES ESENCIALES

- Implementar estrategias encaminadas al mejoramiento de la imagen corporativa de la UCEVA frente a la comunidad académica y la sociedad.
- Realizar actividades de promoción y sensibilización para generar una conciencia y actitud receptiva para la implementación de la cultura del servicio al cliente, como herramienta para el posicionamiento de la institución.
- Realizar actividades de promoción y difusión de los programas y actividades académicas que realiza la institución para mantener informada a la comunidad académica y al público en general.
- Diseñar proyectos, dirigir y ejecutar programas de servicios de orientación profesional a los estudiantes de educación básica secundaria para facilitar a los bachilleres el paso a la enseñanza superior y el conocimiento de los programas que ofrece la institución, con el apoyo de las unidades académicas.
- Responder por la elaboración y actualización permanente del portafolio de servicios UCEVA, tanto a nivel impreso como virtual, con el apoyo de las diferentes instancias académicas y administrativas que tienen el deber de reportar de forma permanente las novedades y variaciones en la oferta de sus programas y servicios.
- Divulgar los aspectos positivos y relevantes del quehacer institucional.
- Diseñar estrategias que permitan incrementar las solicitudes de prestación de servicios e incentivar la oferta y la demanda de programas y servicios.

	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	CÓDIGO: GBG-GCOR-D-002
	MANUAL	VERSIÓN: 3
	MANUAL DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA	FECHA: 22Ago/2023

- Implementar mecanismos de Autocontrol y seguimiento en los procesos que dirige, coadyuvando al fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión UCEVA (Sistema de Gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno)

DEFINICIÓN DE LOS PÚBLICOS

En la Institución se ha implementado la caracterización de los grupos de valor y ciudadanías que son de gran importancia para que la entidad pueda desarrollar diversas actividades y acciones frente a las necesidades y expectativas que puedan tener los diferentes grupos identificados, estará en constante actualización y cada líder de proceso velará por su cumplimiento, para conocer a fondo sobre la clasificación de estos, se puede consultar en el aplicativo asignado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Central del Valle por medio de la gestión documental en los registros establecidos, de la actualización se encargará la Oficina de Planeación.



    | www.uceva.edu.co

☎ PBX (602) 231 7222 - 018000 96 46 00

📍 Cra 27 A No. 48 - 144 Salida Sur - Tuluá, Valle del Cauca