

## 1. OBJETIVO:

Determinar el procedimiento para:

- El recibo y tratamiento de las comunicaciones externas entre otras: Quejas o reclamos, peticiones o denuncias de actos de corrupción.
- El recibo y tratamiento de las comunicaciones internas entre otras: reportes o sugerencias de mejora por parte de los funcionarios, estudiantes u otras partes interesadas.
- El flujo de comunicaciones transversales entre procesos y entre los diferentes niveles que conforman la estructura funcional de la institución.
- El manejo del mercadeo, publicidad y redes de la institución.

## 2. ALCANCE:

El procedimiento de comunicaciones aplica al interior de la institución buscando la satisfacción de la comunidad académica y partes interesadas incluidas: La comunidad, padres de familia, autoridad, sector productivo, entre otros.

## 3. TERMINOS Y DEFINICIONES:

### -Comunicaciones externas:

i. **Queja o Reclamo:** Expresión de insatisfacción manifestada a la institución en forma verbal o escrita por el cliente o parte interesada ante una situación de calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo y ante la cual se espera una respuesta.

ii. **Petición:** Solicitud respetuosa de información que se hace a la institución, sobre una situación de interés general o particular y de la cual debe obtener pronta respuesta.

En esta categoría están incluidos los siguientes tipos:

- a. **Consulta:** Solicitud de aclaración sobre algún tema en particular y que sea competencia de la Institución.
- b. **Información:** Solicitud de documentos o datos concretos sobre la institución o los servicios que presta.
- c. **Inquietud:** Interés en recibir información específica sobre la institución.

iii. **Denuncia por corrupción:** Es la puesta en conocimiento ante la Institución de una conducta posiblemente irregular de un servidor público que corresponda al uso indebido del poder, la confianza, los recursos o la información que conlleve a lesionar los intereses de la Institución para el beneficio propio o de otra persona. Esta conducta se puede dar a través de ofrecimientos, solicitudes, entrega o recibo de bienes, dinero, servicios o beneficios a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

## -Comunicaciones Internas:

i. **Reporte:** Que permite describir una situación que puede generar un evento afectando la calidad, medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo.

ii. **Sugerencia de mejora:**

- a. Una propuesta de mejora direccionada hacia una determinada situación identificada por quien hace la comunicación.
- b. Reconocimiento: Manifestación que permite o reconoce la mejora de la Institución.
- c. Agradecimiento: Manifestación de gratitud por la satisfacción de un servicio recibido efectiva y oportunamente.

-**Reclamante o Denunciante:** Es el cliente o parte interesada que expresa una queja o reclamo o petición o denuncia de acto de corrupción.

-**Parte interesada:** Persona o grupo que tiene un interés en el buen desempeño de la institución, a través de su sistema integrado de gestión; entre ellos se consideran de acuerdo a nuestro mapa de procesos: MEN, Otros Ministerios, Funcionarios, Contratistas y Proveedores, Medios de Comunicación, Consejos Directivo y Académico, Padres de Familia, Instituciones de Educación, Entidades públicas y privadas, Comunidad.

-**Servicio no conforme:** Es aquel servicio que no cumple con las especificaciones pactadas con el cliente/Usuario/Beneficiario (Estudiante), afectando por consiguiente la calidad.

-**Procedencia o procedente:** Queja que es justa, razonable o justificada.

-**Acción inmediata:** Es una corrección, que se aplica sobre el efecto o daño.

-**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa(s) de una no conformidad.

-**Acción preventiva:** Acción tomada sobre la causa(s) de una no conformidad potencial, con el fin que la situación no ocurra.

-**Rendición de cuentas:** Estrategia de comunicación a través de la cual la Institución se hace visible ante la comunidad presentando y socializando los resultados de la gestión.

-**Publicidad:** Estrategia de posicionamiento aplicada por la institución para promocionar su proceso de mejoramiento a través de los medios de comunicación.

-**Mercadeo:** Estrategia que permite ofertar nuestros servicios institucionales bajo el principio de posicionamiento y de generación de ingresos.

-**Web:** Estrategia de posicionamiento y transparencia de la institución, en la cual se suministra información electrónica acerca del ejercicio de gestión realizada.

-**Redes sociales:** Son sitios de internet que permiten a los miembros de la comunidad académica conectarse e interactuar para tratar asuntos de interés similar: trabajo, lecturas, relaciones comerciales, etc.

-**Mecanismos de Comunicación Internos:** Canales definidos por la institución para facilitar el ejercicio de la comunicación al interior de la institucionales tales como:

Boletines, folletos, reuniones, comités, carteleras, avisos, pendones, carteleras, correos electrónicos

#### 4. CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS:

-Las comunicaciones de la institución así como los responsables incluidos aspectos relacionados con el mercadeo, publicidad, página Web, redes, se encuentran referidas en nuestro **Plan de Comunicaciones general con código PL-GC-076**.

-Los procesos de Comunicación, Talento Humano, Planeación y Calidad deben promover entre la comunidad académica la importancia de aplicar las comunicaciones como una estrategia de mejora continua para la gestión de la institución.

-Todas **las comunicaciones internas serán realizadas a través del formato FOR-ACYP-001 correo electrónico o medio físico** y direccionadas a mercadeo o a Calidad Integral (Líder del Sistema Integrado de Gestión) quienes procederán a remitirlas para tratamiento al actor líder del proceso fuente del origen la misma.

-**Las comunicaciones relacionadas con Peticiones, Quejas o Reclamos, Sugerencias o Denuncia por acto de corrupción**, serán manejadas a través de la página WEB de la institución con base al formato FOR-GC-001. En caso que un funcionario o docente reciba una comunicación por medio físico, teléfono o correo electrónico; debe direccionar la misma a control interno para su respectivo tratamiento.

-Una vez que se reciba una **comunicación externa relacionada con una Queja o reclamo o petición o denuncia de acto de corrupción, a través del formato FOR-GC-001** en la página WEB, se debe direccionar la misma por parte de control interno de la siguiente forma:

a. **Queja o reclamo:** Líder del Sistema Integrado de Gestión.

b. **Petición, Sugerencia o Denuncia acto de Corrupción:** Rectoría.

-Una vez recibida la comunicación externa, el responsable del tratamiento (Calidad integral o rectoría) revisarán que la comunicación contenga la información suficiente para iniciar su investigación y determinación del plan de mejora y proceder con la respuesta correspondiente dentro del menor tiempo posible al reclamante o denunciante. En caso que se requiera ampliación de la información recibida, el encargado del tratamiento se comunicará con la persona que emitió la comunicación para tener un mayor conocimiento de la situación y dar el tratamiento efectivo que corresponde.

-Dentro del proceso de investigación y tratamiento de la comunicación externa recibida, se aplicará metodología seguida para el manejo de acciones preventivas y correctivas según procedimiento interno definido.

-Una vez se tenga resultados de la investigación y se haya estructurado el plan de mejora, se procederá con la respuesta para el reclamante o denunciante debidamente firmada por la rectoría de la institución.

-Es de anotar que en lo que respecta a riesgos no aceptables o aspectos ambientales significativos generados por la actividad de la institución; la institución en cabeza de la rectoría se reserva la comunicación de los mismos a terceras partes.

-El seguimiento a las comunicaciones recibidas tanto internas como externas se hará por parte del COPASST (Comunicaciones internas), Líder del Sistema Integrado y Control interno (Comunicaciones externas).

-El seguimiento a los planes de intervención hasta el cierre de los mismos se realizará a través de Control interno.

-Para el caso de situaciones de emergencia éstas se manejarán a través de la guía de actuación de emergencias.

-Por último para el caso de **las comunicaciones recibidas o enviadas a las partes interesadas** y específicamente que tengan relación con el tema ambiental o seguridad y salud en el trabajo, estas se controlarán a través del **Formato Control de Comunicaciones y Requerimientos de partes interesadas FOR-GC-002**. Este tipo de comunicaciones serán recepcionadas en oficina de gestión documental y remitidas a control interno quien procederá a direccionarlas al líder del sistema integrado para su respectivo tratamiento y control.

## **5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

Ley 190 de 1995, Por el cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Decreto 1 de 1984, Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo.

Decreto 3222 de 1995, Por el cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 constitución Política, Artículo 209.

Ley 489 de 1998, Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del Orden Nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas

# ITA BUGA

ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

## Procedimiento de Comunicaciones .

Código: PE-GC-023 Versión: 2 Fecha: 09/06/2016



generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Ley 850 de 2003. Por el cual se reglamenta las Veedurías Ciudadanas.

### 6. DOCUMENTOS ANEXOS:

- Formato reporte de comunicación interna FOR-ACYP-001.
- Formato de Quejas o Reclamos o Peticiones o Denuncia por Corrupción FOR-GC- 001.
- Formato Control de comunicaciones y requerimientos partes interesadas FOR-GC-002
- Plan de Comunicaciones General PL-GC-076.
- Formato seguimiento comunicaciones internas FOR-ACYP-003.
- Formato seguimiento ACYP FOR-ACYP-004.

### 7. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS:

CONTROL DE REVISIONES		
Elaboro: Marco Tulio Castaño M	Reviso: Oscar Acevedo	Aprobó: Héctor Martínez
Cargo: Calidad Integral	Cargo: Comunicaciones	Cargo: Rector
Firma:	Firma:	Firma:

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DE CAMBIOS REALIZADOS
2	10/06/2016	Cambios por resultados de preauditoria.