

1. OBJETIVO

Desarrollar procesos de comunicación que propicien las buenas relaciones entre los miembros de la comunidad universitaria (docentes, funcionarios y estudiantes) por medio de la circulación de mensajes divulgados a través de los diversos medios de comunicación Institucional.

2. ALCANCE

Aplica desde que se define la información de interés a comunicar hasta que se administran los canales de comunicación interna.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Carta de Rectoría:** Su objetivo es informar y mantener contacto permanente con los empleados de la Universidad sobre logros, actividades y decisiones de las directivas de la Institución.
- **Comunicación interna:** “Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales” (Collado, 1997).
- **Encargado:** Aprueba el trabajo realizado y es quien debe asegurar que se cumplan las actividades.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Herramientas de comunicación interna:** Son los medios de comunicación utilizados por la Universidad de Ibagué para comunicarse con su público interno.
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Instructivo:** Detalle de actividades particulares las cuales debido a su importancia, complejidad o extensión se documentan.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Plan:** Documento que especifica las actividades, recursos, responsables y controles aplicados a un proyecto específico.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Redes sociales:** la Universidad cuenta con las redes sociales Facebook (@soyunibague y @ardyunibague), Instagram (@soyunibague y @ardyunibague), Twitter (unibagueoficial), LinkedIn (Universidad de Ibagué) y el canal de YouTube, a través de los cuales busca

gestionar las diferentes comunidades virtuales con el fin de contribuir al mejoramiento reputacional y las estrategias de comunicación externa e interna de la institución, así como fortalecer la imagen de marca a través de las diferentes estrategias y tácticas de social media.

- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas
- **Responsable:** Persona encargada de llevar a cabo una o más actividades
- **Revista digital Árbol de tinta:** Órgano de divulgación institucional ubicada en el dominio <https://ediciones.unibague.edu.co/arbol-de-tinta> Su objetivo es fortalecer la proyección y comunicación de la Universidad de Ibagué con los graduados
- **SIG:** Sistema integrado de gestión.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Solicitud de servicios de comunicación:

Las solicitudes al área de Comunicación Institucional, para servicios de diseño gráfico, producción audiovisual y productos periodísticos se hacen a través del formato digital **CI-FO-01 Solicitud de servicios, comunicación, diseño y producción audiovisual**.

Toda solicitud para la grabación en video de conferencias debe contar con autorización del autor (conferencista) a través del formato **RE-FO-07 Autorización para la publicación de documentos en el repositorio institucional**, en el cual se concede a la Universidad de Ibagué, a sus representantes y empleados, el derecho a reproducir, comunicar públicamente y elaborar artículos a partir de la conferencia, con fines educativos, culturales, de información y nolucrativos. Quien solicita el servicio de filmación es el responsable de gestionar el diligenciamiento del formato, si en el momento de iniciar la conferencia no se ha entregado al personal de Producción Audiovisual el formato firmado por el conferencista, no se grabará el evento.

El material audiovisual será subido al canal de YouTube de la Universidad y estará en el repositorio de la Biblioteca para su consulta.

4.2 Solicitud de envío de correos masivos:

Si una dependencia requiere enviar información a bases de datos institucionales, a través del correo electrónico de Comunicación Institucional, la solicitud debe realizarse por medio del formulario **CI-FO-09 Solicitud de envío de correos masivos**, por lo menos tres días antes del desarrollo del evento.

4.3 Solicitud de Servicios Página Web:

Si se requiere actualizar contenido, rediseñar y/o crear un micrositio, el servicio se debe solicitar a través del formato **CI-FO-02 Solicitud de Servicios Página Web**.

4.4 Manual de Identidad Visual Corporativa (CI-MA-02)

Tiene como propósito dar a conocer los aspectos más relevantes de la identidad Institucional y establecer las políticas para comunicarnos con nuestros públicos internos y externos de manera apropiada.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE / ENCARGADO	EVIDENCIA
<p>1. Solicitar servicio: Se debe diligenciar el formato CI-FO-01 Solicitud de servicios Comunicación, Diseño y Producción Audiovisual donde especifica el tipo de servicio requerido.</p>	<p>Solicitante</p>	<p>CI-FO-01 Solicitud de servicios Comunicación, Diseño y Producción Audiovisual</p>
<p>2. Definir contenidos: Se definen los temas a desarrollar en las diferentes herramientas internas de comunicación institucional.</p>	<p>Periodista Coordinador de Comunicación Institucional Productor de contenido Community manager Diseñadores Auxiliares de Producción Audiovisual</p>	<p>Plan de comunicación</p>
<p>3. Definir la herramienta: De acuerdo con la información, se define la herramienta de comunicación más adecuada para su divulgación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ Herramienta gráfica: En caso de ser piezas de diseño gráfico (afiches, pendones, plegables, banners, etc.) se envía la información al equipo de diseño del área de Comunicación Institucional para su respectivo desarrollo. ▫ Herramienta digital: Se establece en cuál de las herramientas es más pertinente su publicación (Intranet, boletín de intranet, pantallas digitales, página web, redes sociales) ▫ Herramientas audiovisuales: En caso de ser piezas de audiovisual (videos) se gestiona ante la unidad de producción audiovisual para su realización. 	<p>Periodista Coordinador de Comunicación Institucional Auxiliar de audiovisuales Diseñador gráfico</p>	<p>RE-FO-07 Autorización para la publicación de documentos en el repositorio institucional</p>

<p>4. Investigar el tema a desarrollar: Este proceso se desarrolla a partir de entrevistas o la lectura de documentos físicos o virtuales.</p> <p>La información también puede ser enviada por la dependencia que solicita el servicio de divulgación.</p> <p>Para el caso de las piezas gráficas quien solicita el servicio envía la información.</p>	<p>Periodista</p> <p>Productor de contenido</p> <p>Community manager</p> <p>Diseñador gráfico</p> <p>Auxiliar de audiovisuales</p>	
<p>5. Redactar la información, elaborar la pieza de diseño o desarrollar el video</p> <p>Redacta el contenido de la información que se quiere dar a conocer, elabora las piezas de diseño y las piezas de video.</p>	<p>Periodista</p> <p>Productor de contenido</p> <p>Community manager</p> <p>Diseñador gráfico</p> <p>Auxiliar de audiovisuales</p>	<p>Textos elaborados</p> <p>Videos realizados</p> <p>Fotos tomadas</p> <p>Piezas de diseño elaboradas</p>
<p>6. Revisar y aprobar la pieza de comunicación: Revisa el contenido, la redacción, ortografía, el diseño, entre otras características propias de la publicación.</p> <p>Si requiere ajuste, regresa a quién redactó la información, elaboró la pieza audiovisual o la pieza de diseño (Ver actividad 5). Si no requiere ajuste, continúa con la publicación del contenido (Ver actividad 7).</p> <p>Para el caso de las piezas gráficas o de video solicitadas por las diferentes áreas de la Universidad, una vez revisadas, se envían al solicitante para su aprobación final.</p>	<p>Coordinador de Comunicación Institucional</p> <p>Solicitante</p>	<p>Artículos corregidos</p> <p>Piezas de diseño revisadas</p> <p>Videos revisados</p>
<p>7. Publicar contenido: Divulga la pieza en el canal de comunicación que ya ha sido escogido con anterioridad y</p>	<p>Periodista</p> <p>Productor de contenido</p>	<p>Herramientas de comunicación interna (carta de</p>

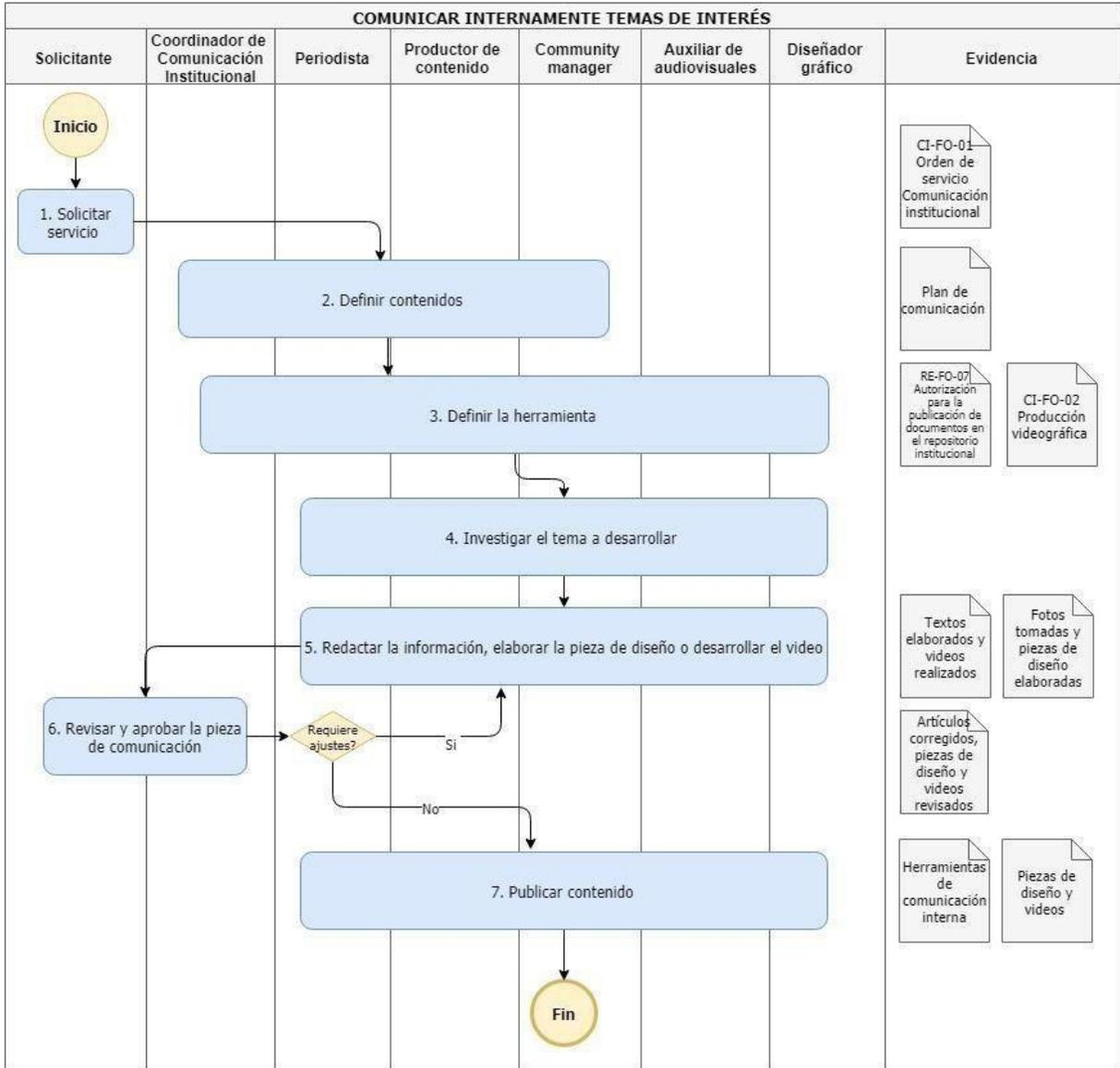
<p>verificar el cumplimiento del objetivo para la comunicación interna.</p> <p>Las piezas gráficas digitales se envían por correo a la dependencia que solicitó el servicio; cuando son físicas, a la empresa litográfica para su impresión.</p>	<p>Community manager</p> <p>Diseñador gráfico</p> <p>Auxiliar de audiovisuales</p>	<p>Rectoría, Intranet, boletín de Intranet, pantallas digitales, redes sociales)</p> <p>Piezas de diseño</p> <p>Videos</p>
--	--	--

6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Actor/ Actividad	1	2	3	4	5	6	7
Solicitante	E/R					E/R	
Coordinador de Comunicación institucional		E/R	E/R			E/R	
Periodista		E/R	E/R	E/R	E/R		E/R
Productor de contenido		E/R		E/R	E/R		E/R
Community manager		E/R		E/R	E/R		E/R
Auxiliar de audiovisuales			E/R	E/R	E/R		E/R
Diseñador gráfico			E/R	E/R	E/R		E/R

R: Responsable, E: Encargado

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

- CI-DI-01 Directrices para las comunicaciones Internas y Externas
- CI-MA-01 Manual de Identidad visual corporativa
- CI-FO-01 Solicitud de servicios Comunicación, Diseño y Producción Audiovisual
- CI-FO-02 Solicitud de servicios página web
- CI-FO-04 Solicitud de servicios Intranet.
- CI-FO-09 Solicitud envío correos masivos
- RE-FO-07 Autorización para la publicación de documentos en el repositorio institucional

9. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Versión	Cambio	Fecha
0	Versión Inicial	21/08/2018
1	Se eliminaron algunas definiciones, se modificaron nombres de formatos asociados a actividades	09/06/2022
Observaciones:		

10. APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

Coordinador SIG	Líder de proceso
REVISÓ	APROBÓ
Fecha: 21/08/2018	Fecha: 21/08/2018