



INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA CIUDAD LUZ

NIT: 809006041-4

DANE: 17300101435

Resolución No. 7300002526 de octubre 26 del 2016

MANUAL DE
COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL
CL-MCO-V.01
01-Nov - 2016

MANUAL DE POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA CIUDAD LUZ



IBAGUÉ TOLIMA

NOVIEMBRE DE 2016



INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA CIUDAD LUZ

NIT: 809006041-4

DANE: 17300101435

Resolución No. 7300002526 de octubre 26 del 2016

**MANUAL DE
COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL
CL-MCO-V.01
01-Nov - 2016**

CONTENIDO

1. OBJETIVOS	4
2. ALCANCE	5
3. RESPONSABLES	5
4. LA COMUNICACIÓN	5
5. FORMAS DE COMUNICACIÓN	6
6. MAPA DE PÚBLICOS	7
7. DESARROLLO PARA LA COMUNICACIÓN	7
8. OPERACIÓN DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN	8
9. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	8
10. COMUNICACIÓN INFORMATIVA	9
11. CAMPOS, CATEGORÍAS Y EJES TEMÁTICOS	10
12. MECANISMOS PARA SOCIALIZAR LA COMUNICACIÓN INFORMATIVA A TRAVÉS DEL DISEÑO GRÁFICO Y DEL ENTORNO	10
13. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	11
14. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN	11
15. POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE DIRECCIÓN	12



INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA CIUDAD LUZ

NIT: 809006041-4

DANE: 17300101435

Resolución No. 7300002526 de octubre 26 del 2016

**MANUAL DE
COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL
CL-MCO-V.01
01-Nov - 2016**

MANUAL DE POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA

La comunicación es indispensable en el día a día de nuestra sociedad y es fundamental para los logros de los objetivos sociales, en este siglo XXI teniendo en cuenta la alta tecnología, es imposible no acceder a la comunicación e información de forma casi inmediata de los procesos y sucesos de lo público, adicional que es obligatorio el rendir informe de cuentas de las entidades públicas a la comunidad.

El Artículo 209 de la Constitución Política, establece que la función administrativa estará al servicio de los intereses generales y se desarrollara con base en los principios de Igualdad, Moralidad, Eficacia, Economía, Celeridad, Imparcialidad, y publicidad mediante la descentralización, la delegación y desconcentración de funciones.

El MECI-2014 establece que “La información y Comunicación tiene una dimensión estratégica fundamental por cuanto vincula a la entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos. Es un factor determinante, siempre y cuando se involucre a todos los niveles y procesos de la organización”.

El Componente de Comunicación se encuentra en el Eje transversal Información y Comunicación, dentro de la estructura del MECI - 2014.

La Institución Educativa Técnica Ciudad Luz, en aras de fortalecer sus vínculos con la comunidad, está implementando las medidas necesarias para que exista cada día mayor correlación entre las diferentes instancias de la Institución y la comunidad y se logren los objetivos y metas establecidas en el PEI.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA CIUDAD LUZ

NIT: 809006041-4

DANE: 17300101435

Resolución No. 7300002526 de octubre 26 del 2016

**MANUAL DE
COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL
CL-MCO-V.01
01-Nov - 2016**

1. OBJETIVOS

- 1.1. Acercar a los funcionarios directivos, administrativos, docentes y comunidad educativa a la información que desea conocer y necesaria para el desarrollo de los procesos de la Institución.
- 1.2. Mejorar las comunicaciones internas y externas, para generar un clima organizacional de pertenencia.
- 1.3. Proporcionar a través de la comunicación señales de alerta ante conflictos potenciales que permitan solucionarlos fácil y rápidamente.
- 1.4. Transmitir la cultura educativa de la Institución Educativa Técnica Ciudad Luz
- 1.5. Aumentar los vínculos entre los funcionarios y comunidad educativa.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA CIUDAD LUZ

NIT: 809006041-4

DANE: 17300101435

Resolución No. 7300002526 de octubre 26 del 2016

**MANUAL DE
COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL
CL-MCO-V.01
01-Nov - 2016**

2. ALCANCE

El presente manual aplica para todos los funcionarios, docentes, estudiantes, padres de familia y comunidad de la Institución Técnica Educativa Ciudad Luz y a aquellas partes interesadas que de algún modo la represente ante la comunidad.

3. RESPONSABLES

Es responsable de velar por la implementación y divulgación de éste manual, el funcionario encargado de manejar la página web de la Institución, participando todos los funcionarios y partes interesadas.

4. LA COMUNICACIÓN

La comunicación se entiende como la acción de comunicar o comunicarse; mientras que comunicar, es hacer saber a alguien cierta información.

De estos dos conceptos se desprenden dos ideas fundamentales. Primero, mediante la comunicación hacemos llegar a otras personas nuestros pensamientos e ideas, manifestamos nuestros sentimientos y nos relacionamos. La comunicación es, por tanto, un proceso mediante el cual enviamos y recibimos mensajes. Es un intercambio de información, de mensajes transmitidos mediante una serie de códigos que aceptamos y comprendemos. Es así como se entiende que la comunicación es la forma más importante de interacción social, es la base de todas las relaciones humanas.

Es conveniente ampliar este concepto para lo cual puede diferenciarse así:

4.1. Comunicación Unidireccional: Se produce cuando se da noticia o cuando se



INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA CIUDAD LUZ

NIT: 809006041-4

DANE: 17300101435

Resolución No. 7300002526 de octubre 26 del 2016

MANUAL DE
COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL
CL-MCO-V.01
01-Nov - 2016

proporcionan datos sobre alguna cosa determinada. Es un tipo de información más impersonal. La información se transmite en un solo sentido.

4.2. Comunicación Bidireccional: Se produce cuando se participa, cuando se pone en común alguna idea o información. La comunicación siempre implica un retorno, una posibilidad de intervención.

5. FORMAS DE COMUNICACIÓN

Existen diferentes formas de comunicación dentro de la Institución, lo que hace que la información que se da al interior de ésta sea más efectiva al momento de su difusión, pues su aplicación es de libre escogencia, pero pensando siempre en la manera más correcta y eficaz de transmitir los mensajes.

5.1. Comunicación Directa: Es la comunicación que se desarrolla entre el emisor y el receptor o receptores en forma personal, con o sin ayuda de herramientas. Es llamada también comunicación boca-oído, hablar frente a frente, charlas, conferencias, etcétera.

5.2. Comunicación Indirecta: Es aquella donde la comunicación está basada en una herramienta o instrumento ya que el emisor y el receptor están a distancia. La comunicación indirecta puede ser personal o colectiva.

5.3. Comunicación Indirecta / Personal: Se desarrolla con la ayuda de una herramienta o instrumento como el teléfono, la comunicación impresa, el correo electrónico, el Chat por Internet, etcétera.

5.4. Comunicación Indirecta / Colectiva: Es cuando el emisor se comunica con un grupo de receptores ayudado por una herramienta o instrumento como los periódicos, la televisión, la radio, el cine, los libros, la página Web, los videos, etcétera. También se le conoce como comunicación social o de masas.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA CIUDAD LUZ

NIT: 809006041-4

DANE: 17300101435

Resolución No. 7300002526 de octubre 26 del 2016

MANUAL DE
COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL
CL-MCO-V.01
01-Nov - 2016

6. MAPA DE PÚBLICOS

Es el repertorio de colectivos con los que la empresa ha de comunicarse para ejecutar su estrategia de comunicación e imagen corporativa, además permite una definición cuantitativa y cualitativa de los públicos objetivos y de la comunicación necesaria para cada uno de ellos. Éstos se configuran a partir de las variables de configuración (criterios que definen cualitativamente a un público en función del PEI y la estrategia de imagen corporativa) y el repertorio de públicos (relación de grupos y colectivos con los que la empresa, a partir de las variables de configuración, debe comunicarse de manera sistemática)

6.1. Público Interno: Lo forman nuestros servidores y colaboradores. Es ese grupo de personas que conforman la entidad y que están directamente vinculados a ella. En el caso de la Institución Educativa, el público interno está conformado por, directivos, funcionarios, comunidad educativa, contratistas, proveedores, etcétera.

6.2. Público Externo: Es la comunidad, el entorno social, los medios de comunicación, entre otros. Este público está determinado por los usuarios de los servicios de la Institución Educativa, sea ésta geográfica, de productos o servicio.

6.3. Público intermedio o mixto: Lo constituyen los contratistas, entidades financieras, el Gobierno Municipal, entre otros.

7. DESARROLLO PARA LA COMUNICACIÓN

- Estándares de Información Primaria, Secundaria, Sistemas de Información
- Estándares de Procesos y Procedimientos diseñados
- Estándares de Planes y Programas



INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA CIUDAD LUZ

NIT: 809006041-4

DANE: 17300101435

Resolución No. 7300002526 de octubre 26 del 2016

MANUAL DE
COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL
CL-MCO-V.01
01-Nov - 2016

8. OPERACIÓN DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN

Para el diseño e Implementación del Elemento del Sistema de Control Interno, la Entidad debe retomar los aspectos revisados, necesidades de ajuste, rediseño o diseño de éste Elemento.

Determinar los criterios de diseño e implementación del Elemento Medios de Comunicación para cada proceso e integrados con los demás, a partir de las necesidades determinadas de diseño o ajuste de éste Elemento.

Para definir los criterios específicos de la Entidad se debe tener en cuenta lo siguiente:

8.1. Acciones en medios masivos; Que se utilicen en la entidad (espacios radiales, televisivos, web o escritos)

8.2. Acciones en medios Internos; Carteleras, boletines o publicaciones periódicas, espacios no convencionales, información en sentido ascendente o descendente, etc.

8.3. Campañas Masivas; De carácter publicitario institucional

8.4. Campañas Internas; De carácter promocional, a través de los medios internos

8.5. Eventos; Pedagógicos, Lúdicos, sociales, de movilización con la población

9. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación interna está determinada por la interrelación que se desarrolla entre el personal de la entidad.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA CIUDAD LUZ

NIT: 809006041-4

DANE: 17300101435

Resolución No. 7300002526 de octubre 26 del 2016

MANUAL DE
COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL
CL-MCO-V.01
01-Nov - 2016

Las comunicaciones internas son actividades que se realizan dentro de una entidad para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la entidad, por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación empleados por ella, con el objetivo de proveer comunicación, unión y motivación para así alcanzar las metas establecidas por la Institución.

9.1. Comunicación interna formal: Se constituyen por el conjunto de vías o canales establecidos por donde circula el flujo de información, relativo al trabajo entre las diversas poblaciones de la entidad; tiene como objetivo lograr la coordinación eficiente de todas las actividades distribuidas en la estructura de la Institución; éstas se regulan en las cartas y manuales de la Institución.

9.2. Comunicación interna informal: Constituyen un conjunto de interrelaciones espontáneas, basadas en preferencias y aversiones de los funcionarios, independientemente del cargo. En este tipo de información que se transmite puede tener relación con las actividades de la entidad o a la vez puede no tenerla.

El flujo de la información circula por los canales abiertos de la entidad; el compartir la información con todos los miembros de la Institución tiene como fin que todos estén informados de lo que deben y desean hacer, es una manera de fomentar la participación, la identidad y el sentido de pertenencia; de esta manera el ambiente laboral es más favorable para el bienestar de la Institución.

10. COMUNICACIÓN INFORMATIVA

Es toda aquella comunicación que está dirigida a sus públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la entidad.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA CIUDAD LUZ

NIT: 809006041-4

DANE: 17300101435

Resolución No. 7300002526 de octubre 26 del 2016

**MANUAL DE
COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL
CL-MCO-V.01
01-Nov - 2016**

11. CAMPOS, CATEGORÍAS Y EJES TEMÁTICOS

CAMPOS	EJES TEMÁTICOS	CATEGORÍAS
Comunicación Organizacional	Receptividad	Apertura
	Actitud de Servicio	
	Visión Compartida	
	Trabajo Colaborativo	
Comunicación Informativa	Sistematización de la Información	Interlocutor
	Socialización de la Información	
Rendición de cuentas a la Comunidad.	Posicionamiento	Visibilidad

12. MECANISMOS PARA SOCIALIZAR LA COMUNICACIÓN INFORMATIVA A TRAVÉS DEL DISEÑO GRÁFICO Y DEL ENTORNO

- ✓ Boletines informativos a la comunidad
- ✓ Web, página institucional y páginas sociales
- ✓ Tarjetas personales
- ✓ Papelería comercial
- ✓ Papelería contable
- ✓ Carnés, invitaciones, identificación de personas
- ✓ Oficinas
- ✓ Interiorismo
- ✓ Equipamiento, hardware, software, telefonía
- ✓ Mobiliario



INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA CIUDAD LUZ

NIT: 809006041-4

DANE: 17300101435

Resolución No. 7300002526 de octubre 26 del 2016

**MANUAL DE
COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL
CL-MCO-V.01
01-Nov - 2016**

13. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Institución debe establecer los lineamientos y mecanismos para la participación ciudadana, con el fin de lograr el desarrollo de estrategias de participación y control social de la comunidad en las actividades de la Entidad, a través de la identificación de los canales de participación que estando reglamentados por la ley puede existir en ámbito local, y cuya organización e implementación pueden serlo no obligatorios.

Del mismo modo, fortalecer la función de Participación Ciudadana en la Entidad, mediante el establecimiento de un sistema de registro y seguimiento a los mecanismos para la participación ciudadana ante la entidad. Es por eso que es necesario identificar los objetivos públicos a los cuales se les debe comunicar e informar el estado de la entidad, sus proyectos, proyecciones y mejoras.

14. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

Con el fin de garantizar el logro de los propósitos misionales y la transparencia de la administración y de construir confianza en todos sus usuarios, la comunicación en la Institución Educativa Técnica Ciudad Luz, tendrá un carácter estratégico y estará orientada al fortalecimiento de la identidad institucional y de la disposición organizacional para la apertura, la interlocución y la visibilidad. Para ello, las acciones comunicativas se efectuarán según los parámetros que se establezcan y los procesos comunicacionales y el plan de comunicaciones de la entidad.

Se dispondrá de mecanismos para la organización y sistematización de los registros de la gestión pública, de modo que permanentemente se produzca la información necesaria para entender los procesos que se dan en su interior y hacia el exterior.

Se establecerán procedimientos para el análisis de la información y la producción de informes sistemáticos que atiendan requerimientos y necesidades de los medios de comunicación y la comunidad en general.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA CIUDAD LUZ

NIT: 809006041-4

DANE: 17300101435

Resolución No. 7300002526 de octubre 26 del 2016

**MANUAL DE
COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL
CL-MCO-V.01
01-Nov - 2016**

La relación de la Institución con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y estará basada en los principios de veracidad, libertad y publicidad, para lo cual la Institución respetará en todas sus actuaciones la libertad de prensa y la autonomía de los medios y exigirá de éstos apego a la verdad e imparcialidad.

Generar un proceso de Rendición de Cuentas teniendo en cuenta que la administración pública está basada en el servicio hacia comunidad y que con ella, se deben ejercer principios de publicidad y transparencia.

15. POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE DIRECCIÓN

La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia, visión compartida y al establecimiento de relaciones de dialogo y colaboración entre directivos y funcionarios, con el fin de posibilitar una sana interacción entre todos los públicos.

La comunicación debe contribuir a crear condiciones para la participación de los funcionarios en la realización de la gestión en sus respectivas áreas y al desarrollo de los objetivos misionales. Para consolidar su adecuado posicionamiento en la Institución, se implementará una estrategia de construcción de identidad corporativa y de proyección de su imagen institucional.

Cada líder de proceso será responsable de las comunicaciones será el encargado de desarrollar la política general de comunicación, y para ello deberá contar con los recursos humanos y financieros suficientes para ello.

Siendo la información un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, se fomentara su producción y circulación fluida a todos los niveles mediante la implementación de sistemas de información y de procesos que garanticen su adecuado flujo.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA CIUDAD LUZ

NIT: 809006041-4

DANE: 17300101435

Resolución No. 7300002526 de octubre 26 del 2016

**MANUAL DE
COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL
CL-MCO-V.01
01-Nov - 2016**

Para reducir el rumor, la incertidumbre y la mala interpretación que resultan de la información que proviene de los medios informales, en la Institución se garantizará la circulación formal de la información en todos los niveles.

El manejo y la distribución de información en todos los niveles de la Entidad se harán de manera clara, veraz y oportuna, de tal forma que se den las condiciones para la sana discusión y el desarrollo de una gestión fiscal transparente y visible a la comunidad educativa y ciudadanía.

La comunicación con la comunidad educativa y ciudadanía, los clientes y los organismos de control, se hará desde la perspectiva de la administración pública como un servicio, el cual se hace visible a través de la rendición de cuentas.

Las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos deberán ser oportunas, claras y suficientes. La interacción informativa de la entidad con los órganos de control (contraloría municipal y/o entidades que por su competencia requieran la información) estará enmarcada por el respeto y el principio de la separación e independencia de las ramas del poder público, mediante la comunicación veraz, oportuna y suficiente de los resultados de los procesos, a través de los canales oficialmente establecidos.

La interacción informativa de la entidad con los usuarios se basará en el respeto, la independencia, la objetividad y la oportunidad; se desarrollará conforme a la ley y a través de los canales establecidos por la entidad.

La Entidad solicitará y entregará, con total respeto por el manejo de documentos confidenciales, la información suministrada por los clientes y personas sujetas de servicio por parte de la entidad, necesaria para aplicar en forma oportuna y eficiente el control fiscal a los sujetos bajo su jurisdicción. En concordancia con el principio de austeridad, se dará prioridad a la utilización de recursos institucionales en el desarrollo de políticas, programas y acciones comunicativas.

La ejecución del Plan de Comunicación estará supeditada a la disponibilidad presupuestal, financiera y a la gestión de recursos humanos.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA CIUDAD LUZ

NIT: 809006041-4

DANE: 17300101435

Resolución No. 7300002526 de octubre 26 del 2016

**MANUAL DE
COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL
CL-MCO-V.01
01-Nov - 2016**

Los coordinadores deben transmitir oportunamente la información de interés laboral a todos los funcionarios y comunidad educativa de su respectiva área, y velar porque llegue a todos sin distingo alguno.

Cada líder de proceso informará al Comité de MECI - CALIDAD, sobre las insatisfacciones de los usuarios con respecto al servicio prestado, según los resultados de las encuestas y fuentes de medición de la satisfacción de los usuarios.

El Comité de MECI – CALIDAD valorara los casos, los pondrá a consideración de la Gerencia y lo asesorara en la solución de los inconvenientes presentados por la insatisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado.

Noviembre 01 de 2016

LUZ MERY MALAVER ALDANA

Rectora

Comité MECI