



RESOLUCIÓN RECTORAL N° 003

(06 de Febrero de 2017)

“Por medio de la cual se aprueba la Política de Comunicación”

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA, en uso de sus atribuciones legales, especialmente en lo dispuesto en la Ley 30 de 1992, en el Acuerdo 07 del 7 de septiembre de 2010, y

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Católica de Pereira dentro de su quehacer institucional, mantiene relaciones con sus diferentes grupos de interés para consolidar sus procesos, mantener la calidad en sus labores académicas y administrativas y desarrollar de la mejor manera su misión institucional.

Que para ello, se hace necesario documentar y dotar a la comunidad universitaria de lineamientos que permitan mantener una buena comunicación entre la Institución y sus diferentes públicos, con el fin de preservar unas buenas relaciones públicas, gestionar la marca y crecer en posicionamiento institucional.

Que con los grupos internos se debe propiciar un diálogo con sentido, donde la comunicación fluya en pro de avanzar en la ejecución de los planes estratégicos y donde las personas se sientan partícipes de los procesos que se desarrollan en la Universidad.

Que con los grupos externos y mixtos se debe procurar mantener una comunicación fluida en la que predomine el buen servicio al cliente y las buenas relaciones públicas.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:



Artículo 1: Adoptar Políticas de Comunicación en la Universidad Católica de Pereira, en los siguientes términos:

MAPEO GRUPOS DE INTERÉS: Es la identificación y determinación de los públicos a los cuales nos dirigimos, con los que tenemos alguna relación y con los que, de manera directa o indirecta, impactamos, son nuestra razón de ser como institución.

Caracterización

INTERNOS: Consejo Superior, directivos, colaboradores, docentes, catedráticos.

EXTERNOS: Medios de comunicación, Alcaldía, Gobernación, comunidad, universidades, gremios, ONG, fundaciones, Concejo Municipal, Asamblea Departamental, empresa privada y pública, Gobierno Nacional.

MIXTOS: Estudiantes, familias de los estudiantes, familias de los colaboradores, proveedores, aliados, cafeterías, papelería, fotocopiadora y contratistas.

Políticas de Comunicación

Son orientaciones, lineamientos o directrices para que la Universidad tenga un marco de actuación en su relación con los diferentes grupos de interés en el cumplimiento y desarrollo de su labor institucional.

En la Universidad Católica de Pereira se propenderá por mantener un diálogo con sentido, respetuoso y amable a través de los canales de comunicación establecidos en el Manual de información, uso y apropiación de medios.

Políticas de Dirección

Av. de las Américas No. 49 - 95 PBX (57) (6) 312 4000

Fax (57) (6) 312 7613 - A.A. 2435 www.ucp.edu.co

Pereira - Risaralda



1. Las directivas de la Universidad garantizarán una comunicación ascendente, descendente, lateral u horizontal y diagonal entre todos los miembros de la comunidad universitaria. (véase Manual de información, uso y apropiación de medios).
2. Los líderes de la Universidad deben propender para que la comunicación contribuya con la gestión de los colaboradores, docentes y estudiantes en sus respectivas dependencias y programas, en el desarrollo de la Misión institucional.
3. La Secretaría General, como miembro activo de los Consejos Académico y Consejo Superior, será la encargada de socializar con la Coordinación de Comunicaciones, las decisiones y lineamientos de interés para la comunidad.
4. La Coordinación de Comunicaciones es la encargada de socializar con la comunidad universitaria, la información entregada por la Secretaría General, en cuanto a acuerdos, resoluciones y circulares.
5. La Dirección de Planeación deberá socializar con la comunidad universitaria los planes estratégicos de desarrollo y los documentos relacionados con los procesos de calidad, registros calificados, acreditación institucional y reglamentación emitida por el Ministerio de Educación y entes gubernamentales.
6. La Rectoría socializará con la Coordinación de Comunicación las decisiones institucionales con el fin de ser informadas de manera oportuna a la comunidad.
7. La Dirección de Planeación y la Rectoría son las encargadas de liderar y socializar el informe de gestión con la comunidad universitaria.
8. Las Vicerreorías y Dirección Administrativa y Financiera darán a conocer las decisiones académicas y administrativas que sean de interés para la comunidad con el apoyo de la Coordinación de Comunicaciones.
9. La Vicerreoría Académica socializará, con el apoyo de la Coordinación de Comunicaciones, los hechos de interés general como escalafón, matrículas de honor y hechos propios de la labor académica.



Somos apoyo para llegar a ser gente,
gente de bien y profesionalmente capaz.

10. La Vicerrectoría Académica deberá establecer los mecanismos para escuchar las inquietudes y sugerencias de los docentes. Se apoyará en la Coordinación de Comunicaciones para divulgar la información y noticias de interés para los docentes, de manera masiva, a través de los medios internos de comunicación.
11. La Vicerrectoría de Proyecto de Vida socializará con la Coordinación de Comunicaciones los eventos y hechos en la gestión que se requiere dar a conocer con el fin de que se divulguen de manera masiva con los públicos internos y externos a través de los medios de comunicación institucionales.

Políticas con los colaboradores y docentes

1. Los colaboradores y docentes deberán comunicar, de manera oportuna, las actividades y hechos en la gestión a los directivos o jefes inmediatos de la Universidad, a través de los medios internos como el correo electrónico. Es importante tener en cuenta que toda organización tiene unos conductos regulares, procedimientos y estructura organizacional que indica el proceder.

La invitación es a tener en cuenta cómo y a quién se debe informar determinada situación, para evitar los rumores y dirigir la información a la persona o dependencia con pertinencia y claridad.

2. Los colaboradores y docentes que requieran dar a conocer la comunidad universitaria eventos o noticias deberán socializarlo en la intranet en el micro sitio "Lo que viene". Así mismo, se apoyarán en la Coordinación de Comunicaciones para su divulgación en los medios externos de acuerdo con lo establecido en el Manual de uso y apropiación de medios.
3. A través de la intranet, las dependencias comparten la información de interés para los colaboradores y docentes (usuarios de la intranet) desde su respectivo micro sitio.
4. Los trámites internos tales como: permisos, solicitudes de apoyo a otras dependencias, planes estratégicos, formatos etc., deberán ser socializados y utilizados a través de la intranet.



5. La atención a estudiantes, padres de familia y público en general deberá ser con respeto, cordialidad, agilidad y eficiencia, garantizando la prestación del servicio con calidad.
6. La Dirección Administrativa es la encargada de recibir las solicitudes que se hagan a través del buzón QRSF ubicado en la página web con el fin de direccionarlos a la dependencia que le compete y dar respuesta oportuna al usuario.
7. Las dependencias y programas que realicen un evento deberán solicitar apoyo de divulgación en la Coordinación de Comunicaciones a través de los formatos ubicados en la intranet. De igual forma, si se requiere la presencia de algún directivo en la actividad, deberá acordar su participación con la respectiva secretaria. Así mismo, el organizador del evento es el responsable de comunicar, de manera directa, a su jefe inmediato y a los directivos sobre la realización e importancia de dicha actividad y organizará los aspectos logísticos necesarios para la realización de mismo, de acuerdo con el Manual de Protocolo de la Institución.
8. La oficina de Gestión Humana mantendrá comunicación con las familias de los colaboradores en el momento en que sea requerida, con el fin de atender inquietudes y sugerencias en cuanto a enfermedades o algún tipo de calamidad familiar.

Políticas con los estudiantes

1. Los estudiantes que requieran informar novedades, transmitir inquietudes y socializar aspectos académicos, deberán comunicarse a través del correo electrónico institucional o de manera personal con la secretaria del programa académico.
2. Los requerimientos administrativos deberán realizarse por medio del buzón QRSF ubicado en la página web institucional.
3. Los estudiantes se informarán de los hechos que son noticia en la Universidad y de los eventos a través de la consulta a la página web, Facebook institucional y correo institucional.
4. Los estudiantes deberán comunicar a la oficina de Admisiones y Registro Académico y/o programa correspondiente a través de correo electrónico o directamente, sus inquietudes



sobre la matrícula, horario académico y demás aspectos relacionados con su respectivo programa.

5. Las consultas sobre becas y apoyo económico en el proceso académico deberán realizarse con la oficina de Bienestar Social.
6. Los programas académicos mantendrán comunicación con los padres de familia de los estudiantes con el fin de atender, de manera oportuna, sus inquietudes y sugerencias.

Políticas con públicos externos

1. La Rectoría, Vicerrectorías y la Dirección de Planeación enviarán, de manera oportuna, los requerimientos y solicitudes del Ministerio de Educación Nacional y demás entes de control y/o asociaciones o agremiaciones.
2. La comunicación con otras entidades tales como: Alcaldía, Gobernación, universidades, fundaciones, etc. será oportuna, respetuosa y propenderá por preservar la imagen institucional.
3. La comunicación con la comunidad deberá ser cordial y diligente con el fin de mantener un excelente servicio al cliente.
4. La Oficina de Mercadeo es la encargada de mantener comunicación con las personas que acudan a la Institución para conocer la oferta académica y servicios que ofrece la Universidad.
5. La Secretaría General es la encargada de tramitar y dar respuesta oportuna a los derechos de petición, tutelas y demás instrumentos legales que involucren la razón de ser de la Universidad.

Políticas con los medios de comunicación



Somos apoyo para llegar a ser gente,
gente de bien y profesionalmente capaz.

1. La divulgación de los eventos y hechos que son noticia, deberá realizarla la Coordinación de Comunicaciones a través de boletines de prensa, previo envío de información por parte de los responsables y líderes de las dependencias y programas.
2. La relación con los medios de comunicación, será liderada por la Coordinación de Comunicaciones, encargada de direccionar y poner en contacto al medio con la fuente institucional.
3. Las ruedas de prensa serán convocadas por la Coordinación de Comunicaciones, previa autorización de la Rectoría.
4. Los convenios o participación de la Universidad en publicaciones especiales o presencia en medios con una intención institucional, son dirigidos por la Coordinación de Comunicaciones.
5. En el caso de las publicaciones pautadas y presencia en medios con fines comerciales deberán ser coordinadas por la oficina de Mercadeo. (véase Manual de información, uso y apropiación de medios)

ARTÍCULO 2. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Pereira a los seis (06) días del mes de febrero de dos mil diecisiete (2017).


DIEGO AUGUSTO ARCILA VÉLEZ, Pbro.
Rector