

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|  | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL | Código: P-GCRP-01 |
| | | Versión: 01 |
| | PROCEDIMIENTO | Fecha: 24/07/2024 |
| | | Página: 1 de 7 |

1. OBJETIVO

Ejecutar acciones de comunicación que permitan el cumplimiento de objetivos estratégicos y la gestión de la imagen institucional, a través de la publicación oportuna de información que facilite la relación del ISER con su entorno y la interacción con sus grupos de valor.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la solicitud de acciones o estrategias de comunicación y relacionamiento público de los procesos, pasando por la evaluación de la prestación del servicio y finaliza con la medición del alcance de las publicaciones.

3. RESPONSABLE

Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas

4. DEFINICIONES

4.1. COMUNICACIÓN CORPORATIVA O INSTITUCIONAL: Es el proceso estratégico que tiene como fin, apoyar el cumplimiento de los objetivos de la organización. Es el conjunto de operaciones de comunicación llevados a cabo con el propósito de ayudar a la toma de decisiones, generar una imagen positiva y de hacerse conocer o de mejorar su imagen.

4.2. COMUNICACIÓN EXTERNA: Se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a conectar la institución con aquellos grupos de interés que, si bien no pertenecen a ella, algún interés común las conecta. Este tipo de comunicación busca gestionar la imagen de la institución, la relación con su entorno y la interacción con sus grupos de valor.

4.3. GESTIÓN DE CONTENIDO: Esta función busca identificar mensajes claves de los diferentes procesos de la organización y generar una cultura donde todos aporten contenido y se gestione de manera fluida para que al ser compartido genere beneficios para la organización.

4.4. IDENTIDAD CORPORATIVA: La identidad es el punto de partida desde el cual se establece la comunicación, no cambia ni depende de los públicos, es el conjunto de características o atributos que configuran el ser institucional: misión, visión, objetivos, principios, normatividad, cultura, valores y comportamiento, no sólo los presentes sino también los acumulados, aquellos que constituyen el legado histórico.

4.5. MARCA E IDENTIDAD VISUAL: Es la parte tangible, el diseño gráfico, el logotipo de una Institución, su color, tipografía, página web, folletos, manejo del color, publicaciones, edificaciones, uniformes y todo lo que nos ayuda a reconocer y diferenciar una marca de otra.

4.6. MATRIZ DE COMUNICACIÓN: Es una herramienta de evaluación diseñada para determinar con exactitud cómo se comunica un individuo y para proporcionar un marco conceptual para determinar objetivos de comunicación lógicos.

4.7. MENSAJE: Es una comunicación de interés, de conocimiento o de utilidad para los funcionarios de las entidades. Debe ser claro, breve y generar interés.

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|  | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL | Código: P-GCRP-01 |
| | | Versión: 01 |
| | PROCEDIMIENTO | Fecha: 24/07/2024 |
| | | Página: 2 de 7 |

4.8. PÁGINA WEB: Conjunto de información que se encuentra en una dirección determinada de internet.

4.9. REDES SOCIALES: Las redes sociales son estructuras formadas en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ellas, se crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos.

5. MARCO LEGAL

5.1. Artículo 20 de la Constitución Política de Colombia de 1991, se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial....

5.2. Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

5.3. Ley 2345 del 30 de diciembre de 2023, por medio de la cual se implementa el Manual de Identidad Visual de las Entidades Estatales, se prohíben las Marcas de Gobierno y se establecen medidas para la Austeridad en la Publicidad Estatal.

5.4. Artículo 39, Decreto 1295 de 2010, Publicidad y Oferta de Programas. Las instituciones de Educación Superior solamente podrán hacer publicidad y ofrecer los programas académicos, una vez obtenga el registro calificado o la acreditación en calidad durante la vigencia.

5.5. Decreto 2573 de 2014, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

5.6. Decreto 1078 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

5.7. Decreto 1081 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

5.8. Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

5.9. Decreto 1330 de julio 25 de 2019, por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación.

5.10. Resolución número 12220 de 2016, por la cual se regula la publicidad que realizan las Instituciones de Educación Superior.

5.11. Acuerdo 015 del 02 de diciembre de 2020, por el cual se adopta la Política de Comunicación del Instituto Superior de Educación Rural - ISER.

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|  | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL | Código: P-GCRP-01 |
| | | Versión: 01 |
| | PROCEDIMIENTO | Fecha: 24/07/2024 |
| | | Página: 3 de 7 |

5.12. Acuerdo 008 del 03 de julio de 2024, por el cual se modifica y actualiza parcialmente el Proyecto Educativo Institucional – PEI del Instituto Superior de Educación Rural - ISER resignificado en el año 2020.

5.13. Norma Internacional NTC ISO 90012015. Sistema de Gestión de la Calidad.

6. GENERALIDADES

6.1. Los mensajes elaborados deben ajustarse a los lineamientos establecidos en la Política de Comunicación y el Manual **M-GCRP-01 Identidad Visual**.

6.2. Los cubrimientos de actividades institucionales de tipo académico, cultural, investigativo, extensionista, entre otros, deben ser solicitados vía correo electrónico con mínimo 3 (tres) días hábiles de anterioridad indicando fecha, hora, lugar e información general de la actividad (qué, quién (es), Cómo, Cuándo, dónde, por qué, para qué).

6.3. Cuando el personal del proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas no pueda trasladarse a realizar el cubrimiento periodístico al lugar de la actividad, el solicitante debe remitir vía correo electrónico, los soportes del evento (videos, fotografías e información de la actividad), la cual contenga como mínimo la actividad realizada, quiénes participaron, cómo se realizó, cuándo se realizó, dónde se llevó a cabo, por qué se hizo y para qué se hizo. Lo anterior con el fin de proyectar la nota de prensa. Las imágenes se deben enviar como archivos adjuntos en formato JPG o PNG y NO se deben insertar en documentos de Word para mantener la calidad de la imagen.

6.4. Las solicitudes de publicación de notas de prensa se deben realizar vía correo electrónico, remitiendo la información descrita en el ítem anterior, con un plazo máximo de dos (2) días calendario posterior a la actividad y se atienden en un plazo máximo de dos (2) días calendario posterior a la recepción de la solicitud.

6.5. Las solicitudes para comunicados a la opinión pública se reciben únicamente por parte de la Alta Dirección, vía correo electrónico, llamada telefónica o por mensajería instantánea. Estos comunicados dan a conocer la posición general de la institución frente a un hecho determinado. Los comunicados a la opinión pública no se firman y deben ser atendidos de manera inmediata.

6.6. Las solicitudes para elaboración de certificados de diplomados, seminarios, capacitaciones, cursos y talleres, se deben tramitar a través del proceso de Extensión, quien debe remitir la información de acuerdo con los lineamientos establecidos, vía correo electrónico institucional. El tiempo de entrega de los certificados depende de la cantidad solicitada de estos, los cuales se definen a continuación:

| CANTIDAD DE CERTIFICADOS | TIEMPO DE ENTREGA |
|---------------------------------|--------------------------------------------------|
| hasta 30 certificados | 5 días hábiles después de recibida la solicitud |
| hasta 50 certificados | 8 días hábiles después de recibida la solicitud |
| hasta 100 certificados | 10 días hábiles después de recibida la solicitud |
| más de 100 certificados | 15 días hábiles después de recibida la solicitud |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|  | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL | Código: P-GCRP-01 |
| | | Versión: 01 |
| | PROCEDIMIENTO | Fecha: 24/07/2024 |
| | | Página: 4 de 7 |

6.7. La impresión de certificados se realiza según disponibilidad de material en el proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas o la disponibilidad del proveedor externo.

6.8. La comunicación interna entre procesos y dependencias de la institución se realiza mediante correo electrónico, chat interno y a través de medio físico o digital por circulares, memorandos, encuestas y otros formatos establecidos por el SGC. Aunque no se restringe el uso de WhatsApp y otras aplicaciones de mensajería instantánea, estas no se consideran canales oficiales de comunicación, por tanto, solo el funcionario que cuente con línea institucional estará en la obligación de responder a través de este medio.

6.9. Las solicitudes de publicación de actos administrativos deben ser remitidas por la Secretaría General o la Secretaría de Rectoría, vía correo electrónico y deben contener en archivo PDF el documento a publicar y, en caso de requerirse, se deben especificar si solo se requiere la publicación del documento o si se requiere difusión de la información contenida en el acto administrativo a través de otros canales y acciones de comunicación.

6.10. De acuerdo con la normatividad legal vigente, la publicación de documentos de información general e interés y consulta pública, se mantienen en la página web institucional la vigencia actual y hasta cinco (5) vigencias anteriores. Los documentos en archivo digital de otras vigencias deben reposar en cada proceso de acuerdo con los lineamientos definidos en las Tablas de Retención Documental.

6.11. El correo electrónico de dominio @iser.edu.co es el canal oficial para la recepción de solicitudes y serán atendidas conforme al orden de llegada, salvo aquellas que corresponden a publicaciones que por términos de Ley o fuerza mayor se deban publicar en plazos específicos. No se deben atender solicitudes de publicación que se realicen vía telefónica, por mensajería instantánea, verbal o través de estudiantes, esto, con el fin de garantizar la trazabilidad de las solicitudes.

6.12. Los términos de atención a las solicitudes que se reciban en días no laborales empiezan a contar a partir del primer día hábil siguiente a la recepción de la solicitud, salvo aquellas solicitudes que por términos de Ley o motivos de fuerza mayor deban ser atendidas de inmediato.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| No. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTROS |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 1 | Identificar necesidades de comunicación y relaciones públicas: Identificar las necesidades de comunicación y relaciones públicas requeridas por parte de la Alta Dirección y los procesos institucionales, que permitan proyectar las acciones de comunicación de la vigencia. | Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas | Necesidades de Comunicación y Relaciones Públicas |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|  | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL | Código: P-GCRP-01 |
| | | Versión: 01 |
| | PROCEDIMIENTO | Fecha: 24/07/2024 |
| | | Página: 5 de 7 |

| | | | |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 2 | <p>Consolidar acciones de comunicación y relaciones públicas: Consolidar las diferentes necesidades de comunicación y relaciones públicas comunicadas por parte de la Alta Dirección y los procesos institucionales, las cuales den cumplimiento a la normatividad legal vigente aplicable o a las necesidades propias de la gestión institucional.</p> | Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas | F-GCRP-01 Matriz de Comunicaciones |
| 3 | <p>Planear acciones de comunicación y relaciones públicas: Proyectar, de acuerdo con las necesidades de comunicación y relaciones públicas identificadas, las acciones, responsables, tiempos y demás recursos requeridos para la ejecución de estas acciones.</p> | Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas | F-GCRP-01 Matriz de Comunicaciones |
| 4 | <p>Recepcionar solicitudes de comunicación y/o relaciones públicas: Recibir las solicitudes de cubrimiento y/o publicación de información de actividades institucionales por parte de los procesos institucionales.</p> <p>Cuando la solicitud se refiera a publicación de información, se debe desarrollar la actividad 9; en caso contrario, se debe realizar la siguiente actividad.</p> | Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas | Correo electrónico |
| 5 | <p>Presentar eventos: Proyectar el orden del día para el evento, el cual se construye a partir de la información suministrada por parte del proceso institucional solicitante. Ver Manual M-GCRP-02 Manual de Protocolo Institucional y asistir de acuerdo con la fecha y hora indicada.</p> | Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas | Protocolo de eventos |
| 6 | <p>Diseñar certificados: Elaborar los certificados sobre la plantilla establecida en el Manual M-GCRP-01 Identidad Visual y con base en la información remitida por el proceso de Extensión.</p> | Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas | Certificados diseñados |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|  | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL | Código: P-GCRP-01 |
| | | Versión: 01 |
| | PROCEDIMIENTO | Fecha: 24/07/2024 |
| | | Página: 6 de 7 |

| | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 7 | <p>Imprimir certificados: Elaborar los certificados sobre la plantilla establecida en el M-GCRP-01 Identidad Visual con base en la información remitida y realizar la impresión correspondiente.</p> | Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas | Certificados impresos |
| 8 | <p>Elaborar y validar diseños: Los diseños para publicaciones digitales o impresos se elaboran a partir de la información remitida por el solicitante y con base en lo establecido en el manual M-GCRP-01 Identidad Visual. Una vez realizado el diseño se remite al solicitante a través de correo electrónico para su aprobación.</p> <p>Cuando se requieren modificaciones se deben realizar los ajustes pertinentes hasta obtener la aprobación final de diseño; en caso contrarios, se debe desarrollar la actividad 10.</p> | Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas Lideres de Proceso | Archivo digital Correo electrónico |
| 9 | <p>Proyectar nota de prensa: Cubrir la actividad en la fecha y hora indicada y realizar el registro de información del evento.</p> <p>Si no se realiza cubrimiento de la actividad, la redacción de la nota de prensa se debe hacer con base en la información y registro fotográfico remitido por el solicitante.</p> | Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas Lideres de Proceso | Archivo digital Correo electrónico |
| 10 | <p>Publicar información: Publicar la información necesaria y requerida a través de las redes sociales y/o página web institucional, de acuerdo con las características y condiciones del requerimiento o los eventos de cubrimiento realizados.</p> | Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas | Registros de publicación de información |
| 11 | <p>Monitorear alcance de la publicación: Registrar el alcance de las publicaciones de información realizadas con base en la información suministrada y monitorear los comentarios, acciones o eventos identificados.</p> | Profesional Universitario adscrito al proceso de Gestión de Comunicación y Relaciones Públicas | Matriz de comunicación |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|  | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL | Código: P-GCRP-01 |
| | | Versión: 01 |
| | PROCEDIMIENTO | Fecha: 24/07/2024 |
| | | Página: 7 de 7 |

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Política de Comunicación
Plan Estratégico de Comunicación
M-GCRP-01 Identidad Visual
M-GCRP-02 Manual de Protocolo Institucional

9. HISTORIA DE MODIFICACIONES

| FECHA | VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 24/07/2024 | 01 | Creación del documento por modificación del Mapa de Procesos Institucional. |

10. CONTROL DE CAMBIOS

Elaboró

Aprobó

Andrea Calderón Vargas

Mónica Enith Salanueva Abril

Profesional Universitario adscrito al proceso
de Gestión de Comunicación y Relaciones
Públicas

Profesional Especializado adscrito al
proceso de Dirección Estratégico y
Planeación