

RESOLUCIÓN RECTORAL N° 017 - 2020
(Julio 08 de 2020)

**POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA EL INSTRUCTIVO GENERAL DE
COMUNICACIONES**

El rector de la Escuela de Tecnologías de Antioquia, en uso de sus facultades legales y estatutarias,

CONSIDERANDO QUE:

- En virtud de la autonomía universitaria otorgada por el artículo 69 de la Constitución Política de Colombia, las instituciones de educación superior podrán darse sus propias directivas, de acuerdo con la ley.
- El Proyecto Educativo Institucional -PEI- de la Escuela de Tecnologías de Antioquia expresa que es necesario aprovechar los canales de comunicación, para alinear los conceptos de mejoramiento continuo, participación del personal y logro del plan de desarrollo institucional.
- La comunicación debe estar articulada al quehacer institucional, a fin de contribuir a la observancia de los principios y valores de la Escuela de Tecnologías de Antioquia y al cumplimiento de lo establecido en el PEI.
- La comunicación en la Escuela de Tecnologías de Antioquia es considerada transversal a todas las actividades institucionales y debe facilitar la toma de decisiones.
- El avance en las comunicaciones exige estrategias institucionales para garantizar el cumplimiento de los fines organizacionales.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar el Instructivo general de comunicaciones de la Escuela de Tecnologías de Antioquia.

ARTÍCULO SEGUNDO: El presente instructivo será de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores de la Institución.

ARTÍCULO TERCERO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Medellín, a los 08 días del mes de julio de 2020



PRÓSPERO JOSÉ POSADA MYER
Rector

INSTRUCTIVO GENERAL DE COMUNICACIONES

CONTENIDO

Presentación.

II. Objetivos

III. Política de comunicación de la Escuela de Tecnologías de Antioquia

IV. Público o target de la Escuela de Tecnologías de Antioquia

V. Medios de comunicación de la Escuela de Tecnologías de Antioquia

VI. Directrices acerca de la gestión de la comunicación en la Escuela de Tecnologías de Antioquia

I. PRESENTACIÓN

Sin duda, la comunicación es una herramienta fundamental en todas las funciones administrativas básicas: planeación, organización, dirección y control. Según Davis, K. y Newstrom, J. (2002), “sin ella, las empresas no podrían existir, pues la coordinación sería imposible y colapsaría”.

La comunicación, específicamente en las instituciones de educación superior, es un proceso directivo que proyecta la imagen corporativa, apoya la gestión del conocimiento e incide en la cultura organizacional.

Con el presente instructivo se pretende que la Escuela de Tecnologías de Antioquia deje en el pasado las prácticas informales y se oriente hacia una comunicación formal que asegure la calidad de la información en sus diferentes flujos, contribuya a la cultura e identidad organizacional y al posicionamiento de la marca ETdeA.

Así mismo, que logre una mayor calidad comunicativa, tanto en el ámbito interno como en el externo, con el fin de aumentar la confianza de los diferentes públicos hacia la Institución, hacer más atractiva la oferta académica y mejorar las relaciones laborales y sociales.

II. OBJETIVOS

General

Crear un instructivo que organice, formalice y controle el proceso de comunicaciones en la Escuela de Tecnologías de Antioquia.

Específicos

- Proponer la política de comunicación de la Escuela de Tecnologías de Antioquia
- Determinar los conductos formales a través de los cuales debe gestionarse la comunicación.
- Garantizar la veracidad, oportunidad y consistencia en las acciones de comunicación.
- Generar una cultura de comunicaciones que facilite una gestión informativa eficaz.
- Reconocer los públicos de interés de la Escuela de Tecnologías de Antioquia
- Aprovechar los medios de comunicación institucionales.
- Fortalecer la identidad de la Escuela de Tecnologías de Antioquia.
- Posicionar la Escuela de Tecnologías de Antioquia, sus programas académicos y su metodología a distancia, modalidad virtual.

III. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE LA ESCUELA DE TECNOLOGÍAS DE ANTIOQUIA

Para la Escuela de Tecnologías de Antioquia, la comunicación es un proceso estratégico y transversal a todas las acciones institucionales, que se caracterizará por su formalidad, proactividad, oportunidad, veracidad, transparencia y confiabilidad, para facilitar la comunicación, las buenas relaciones, la correcta toma de decisiones y el mejoramiento continuo de los procesos académicos y administrativos,

La Escuela de Tecnologías de Antioquia propenderá por la difusión de mensajes pertinentes, interesantes y socialmente útiles, que promuevan y posicionen la Institución, tanto en el ámbito interno como en el externo.

La comunicación en la Escuela de Tecnologías de Antioquia facilitará las buenas relaciones entre sus miembros, a través del uso de diferentes estrategias que los mantengan informados, integrados y motivados, para contribuir con su gestión al logro de los objetivos corporativos.

La comunicación interna, desde la experiencia académica y laboral, posibilitará el diálogo entre los diferentes actores de la Escuela de Tecnologías de Antioquia, teniendo siempre en cuenta el contexto en que ésta se produce.

Por su parte, la comunicación externa contribuirá a fortalecer la imagen corporativa en los ámbitos local, regional, nacional e internacional, con el fin de lograr cada día un mayor reconocimiento por la calidad y la metodología de sus programas académicos.

En síntesis, la comunicación en la Escuela de Tecnologías de Antioquia deberá ser:

- Regulada y compartida dentro de los límites que los órganos de gobierno dispongan.
- Planeada, dirigida, organizada y controlada.

- Concordante con el Plan de Desarrollo Institucional
- Creíble en términos de fondo (contenidos) y forma (formatos).
- Documentada
- Priorizada, clasificada y almacenada.
- Reducidora de incertidumbres
- Respetuosas de los destinatarios
- Clara, concisa, oportuna, transparente y fidedigna
- Necesaria
- Caracterizada por una actualización permanente.

IV. PÚBLICOS DE LA ESCUELA DE TECNOLOGÍAS DE ANTIOQUIA

Es el conjunto de personas naturales o jurídicas con quienes la Escuela de Tecnologías de Antioquia mantiene comunicación.

Los públicos de la Escuela de Tecnologías de Antioquia son los siguientes:

- **Internos:**
 - Alta dirección (Asamblea, Consejo Superior, Presidencia, Rectoría)
 - Administrativos

- **Intermedios:**
 - Tutores
 - Estudiantes
 - Egresados

- **Externos:**
 - Ministerio de Educación Nacional
 - Otras entidades gubernamentales
 - Instituciones con las que tiene convenio
 - Agencias de Práctica
 - Instituciones de Educación Superior
 - Instituciones de Educación Básica y Media
 - Asociaciones de Educación Superior
 - Entidades financieras
 - Medios de comunicación
 - proveedores
 - Potenciales estudiantes

V. MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE LA ESCUELA DE TECNOLOGÍAS DE ANTIOQUIA

La Escuela de Tecnologías de Antioquia es una institución que cuenta con medios de comunicación analógicos y digitales, herramientas muy útiles para apoyar la misión formativa, fortalecer los procesos comunicativos y proyectar su imagen institucional.

Los medios de la Escuela de Tecnologías de Antioquia son los siguientes:

- Página web www.etdea.edu.co
- Emisora Sonora Stereo 98.4 FM
- Emisora Online ETdeA Radio
- Redes sociales Facebook, Twitter, Instagram, YouTube
- Correo electrónico institucional
- Plataforma de formación LMS (Moodle)
- Plataforma TecnoWeb
- Plataforma Classroom
- Página web www.eduvision.com.co
- Telefonía fija
- Telefonía móvil
- Grupos de WhatsApp formalmente creados por la Institución

VI. DIRECTRICES ACERCA DE LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LA ESCUELA DE TECNOLOGÍAS DE ANTIOQUIA

- Estructuralmente, la pirámide comunicacional de la Escuela de Tecnologías de Antioquia está representada de la siguiente manera: en la cúspide está la Alta Dirección, y hacia la base, las dependencias que desarrollan los procesos que le dan vida al quehacer cotidiano de la Institución.
- En este orden de ideas, el portavoz oficial de la escuela de Tecnologías de Antioquia es el presidente, por tanto, ningún funcionario está autorizado para dar declaraciones en nombre de la institución a los medios de comunicación, sin la previa autorización de la Presidencia.
- La Presidencia, en uso de las atribuciones que le confiere la normatividad institucional, delega la gestión de proceso comunicativo a la Dirección de Comunicaciones.
- Por consiguiente, todas las informaciones institucionales que se emitan por los diferentes medios deberán ser gestionadas por la Dirección de Comunicaciones.
- En la Escuela de Tecnologías de Antioquia, la comunicación deberá caracterizarse por la formalidad, el respeto por los conductos regulares y el uso de los medios establecidos.
- La comunicación deberá ser clara, precisa, veraz, completa, y oportuna, para lograr su efectividad y el pleno entendimiento de todas las partes interesadas.
- Servicio al cliente es la dependencia responsable de recibir las inquietudes de los estudiantes y los aspirantes.

- Respecto a las inquietudes de los estudiantes, éstas serán recibidas por Servicio al cliente y remitidas a la Dirección de Comunicaciones, única dependencia autorizada por la Presidencia para dar formalmente las respuestas a los interesados.
- El tiempo de respuesta a las solicitudes de los estudiantes será de 24 horas.
- En cuanto a las inquietudes de los aspirantes, Servicio al cliente deberá conocer y disponer de la información institucional suficiente para suministrar las respuestas correspondientes.
- Toda comunicación formal que una dependencia requiera dirigir a un estudiante o tutor, primero deberá ser enviada a la Dirección de comunicaciones para la respectiva validación y envío.
- Las respuestas que se den a los interesados deberán tener como fundamento la normatividad y documentación institucional.
- La comunicación o envío de información general a los estudiantes tendrá una periodicidad, por lo menos, semanal. Los mensajes motivacionales serán prioritarios.
- La comunicación o envío de información general a los tutores tendrá una periodicidad, por lo menos, quincenal.
- El medio a través del cual se enviarán las comunicaciones a los estudiantes, tutores y personal administrativo será el correo electrónico asignado por la institución, no los correos personales.

- Se hará uso de los formatos establecidos para las actividades de comunicación, como circulares, memorandos y cartas.
- Toda solicitud interna se realizará mediante un memorando.
- Las decisiones que tomen los cuerpos colegiados institucionales o la Presidencia respecto a solicitudes individuales de los estudiantes, se comunicarán al interesado mediante carta.
- Las decisiones que tomen los cuerpos colegiados institucionales o la Presidencia, de incumbencia para los estudiantes y/o tutores en general, se comunicarán mediante circular.
- La comunicación deberá ser proactiva y, en lo posible, no reactiva.
- Todos los funcionarios de la institución deberán tener debidamente actualizada, clasificada y organizada la información de su dependencia, con el fin de facilitar su localización y dar respuestas oportunas a las demandas internas de información.
- Se tendrá en cuenta el protocolo que demandan las reuniones de trabajo, la puntualidad, el respeto por quien está presidiendo, la petición de la palabra, la no utilización del servicio de internet con fines ajenos a los temas del orden del día, no salir del recinto sin autorización ni antes de tiempo.
- En las videoconferencias, se respetarán las normas de netiqueta, es decir, aquellas que regulan el comportamiento de los usuarios del entorno digital. Entre ellas: ser puntual, mantener el micrófono inhabilitado y habilitarlo solo cuando se vaya a intervenir, ubicarse en un lugar que asegure buena conectividad, verificar que el audio y el video funcionen bien, solicitar a los familiares que traten de no hacer ruidos fuertes o acercarse a la cámara, entre otras.

- Se utilizará la plantilla institucional para las presentaciones que se realicen en las reuniones, cuidando la buena proporción de textos e imágenes. Recordar que la estética también comunica.
- Las propuestas deben tener en cuenta el formato que contiene la ficha técnica de las mismas.
- Ante una pregunta, se deberá responder concretamente el interrogante, sin rodeos ni ambigüedades.
- Es necesario recordar que absolutamente todo comunica: la presentación personal, la postura, la manera de hablar, los gestos, la mirada, el tono de la voz, el estado de ánimo, la puntualidad, el grado de atención, el silencio, la participación. Por tanto, cada colaborador debe ser cuidadoso de estos aspectos.
- Toda reunión institucional deberá tener como resultado un acta, documento formal del cual saldrán comunicaciones para personas o grupos de interés.
- Las actas de las reuniones deberán entregarse a Planeación y Calidad en un tiempo no mayor a 24 horas después de realizada la reunión.
- Las decisiones provenientes de las reuniones de cuerpos colegiados, se comunicarán a las personas o grupos de interés de manera formal, en un tiempo no mayor a 48 horas de realizada la reunión.

Esperamos que las directrices que contempla el presente instructivo guíen el proceso comunicativo en la Escuela de Tecnologías de Antioquia.