



Unisanitas

HACIA UN NUEVO PLAN DE COMUNICACIONES EN UNISANITAS:

**POLÍTICA, SISTEMA Y MEDIOS
DE COMUNICACIÓN
UNISANITAS**

Bogotá, D.C.
Septiembre de 2023
Versión 4.
Vicerrectoría

Rector

Mario Arturo Isaza Ruget

Vicerrectora

Sonia Herminia Roa Trujillo

Secretario General

Johns Steve Navarro Lara

Comité Editorial

Sonia Herminia Roa Trujillo
Erika Sihomara Bernal Fajardo
Adriana Barrios Arenas
Johns Steve Navarro Lara



POLÍTICA, SISTEMA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN UNISANITAS

Contenido

Introducción	3
1 Contexto normativo externo e interno	4
2 Sistema de comunicaciones	6
3 Esquema de clasificación de las comunicaciones	7
4 Plan de Comunicaciones	8
4.1 Marcos Comunicacionales	8
4.2 Grupos de interés (Público Objetivo)	9
4.3 Medios de Comunicación	9
4.3.1 Comunicaciones Formales	10
4.3.1.1 Medios de Comunicación Interna	10
4.3.2 Comunicaciones Informales	30
4.3.2.1 Medios de Comunicación Interna	30
5 Gestión y Seguimiento Plan Institucional de Comunicaciones	32
5.1. Comité Institucional de Comunicaciones	33
5.2. Comité Operativo de Contenidos	34
6 Estructura Plan de Acción de Comunicaciones de área o unidad académica	35
7 Procedimiento para aprobación de los planes de acción de comunicaciones de área o unidad académica	36

HACIA UN NUEVO PLAN DE COMUNICACIONES EN UNISANITAS

POLÍTICA, SISTEMA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN UNISANITAS

Introducción

La Fundación Universitaria Sanitas en el marco de sus procesos misionales concibe la comunicación con sus estudiantes y toda la comunidad académica como una acción permanente, la cual ha permitido una relación estrecha y directa con un trabajo articulado y oportuno entre todas las áreas académico- administrativas y sus grupos de interés (estudiantes, docentes, egresados, administrativos y externos). Para tal fin se han implementado mecanismos de comunicación y divulgación digitales, físicos, entre otros, que han posibilitado difundir ampliamente y de manera eficiente la información a toda la comunidad universitaria y terceros.

En este mismo sentido la comunidad universitaria, cuenta con canales y medios suficientes de comunicación y participación, para divulgar acorde con el Proyecto Educativo Institucional, la gestión de sus procesos misionales, estratégicos y de apoyo. Por ejemplo, los estudiantes cuentan con canales eficientes de comunicación que garantizan el buen desarrollo de cada uno de los procesos académicos, necesarios para su formación.

Tanto el fundamento, como las orientaciones institucionales relacionadas con los procesos de comunicación en Unisanitas, se definen a partir de la Política Institucional de Comunicaciones emitida mediante el Acuerdo N° 055 del Consejo Directivo,¹ la cual se rige bajo los principios de Accesibilidad, Discreción, Justicia, Respeto, Responsabilidad, Solidaridad, Verdad, Honestidad y Transparencia. La citada Política, se operacionaliza, mediante el plan institucional de comunicaciones, que corresponde a la herramienta de gestión institucional, que integra el sistema de comunicaciones que involucra las tipologías, los actores y el flujo de la comunicación en la Institución.

¹ Fundación Universitaria Sanitas. Acuerdo 55 de 2017) por el cual se establece la Política Institucional de Comunicaciones. Consultar en https://www.unisanitas.edu.co/documents/10181/18939/Acuerdo_055_2017_Politica+Institucional+de+Comunicaciones.

En el presente documentos, se retoman algunos elementos de la Política Institucional de comunicaciones, con el objetivo, de poner en contexto los medios de comunicación utilizados en Unisanitas, de acuerdo con la población y grupos de interés, y el tipo de contenido.

Es importante anotar, que los medios identificados y descritos en este documento, son los que se utilizan con mayor frecuencia en Unisanitas; por lo que no son los únicos medios definidos, y en la medida en que existan otras necesidades de comunicación, podrán implementarse otros medios. Así las cosas, Unisanitas identifica los medios de comunicación interno – externo, formal e informal para difundir la información de interés, eventos y actividades académicas, exponer sus ventajas competitivas, y dar a conocer su portafolio y oferta académica, proyectando así su imagen institucional.

1 Contexto normativo externo e interno

La normatividad Colombiana en materia de educación superior, regida en la actualidad por las disposiciones emanadas de la Ley 30 de 1992 (artículo 6º), dispone como uno de sus objetivos, a través de la educación superior y sus instituciones, "(...) prestar a la comunidad un servicio con calidad, el cual hace referencia a los resultados académicos, a los medio y procesos empleados, a las dimensiones cualitativas y cuantitativas del mismo y a las condiciones en que se desarrolla cada institución (...)".

Estos fines se ratifican con mayor fuerza, en la reciente normativa emitida desde los años 2019 hasta la fecha, y se consolida en el decreto 1330 de 2019, las resoluciones 21795 y 15224 de 2020, mediante las cuales se definen los estándares de valoración de las condiciones institucionales y de programa respectivamente.

Estas resoluciones, exigen a las instituciones de educación superior y sus programas académicos, la necesidad de definir y poner en marcha medios de comunicación suficientes, para ser aplicados con sus grupos de interés, en pro de brindar información coherente, pertinente y oportuna, bajo criterios de transparencia de la información, tal como se sintetiza en las figuras 1 y 2.

Normatividad MEN

Decreto 1330 de 2019

Artículo 2.5.3.2.3.1.3. Estructura administrativa y académica.

C. Gestión de la información. La institución deberá determinar el conjunto de fuentes, procesos, herramientas y usuarios que, articulados entre sí, posibiliten y faciliten la recopilación, divulgación y organización de la información. Esta información deberá ser utilizada para la planeación, monitoreo, y evaluación de sus actividades y toma de decisiones.

La información deberá ser específica y fiel a la realidad. Este criterio aplica a la publicidad y a las comunicaciones internas, conforme con la normatividad que se encuentra vigente en materia de protección de datos.

Resolución 15224 de 24 de agosto de 2020 (Condiciones Institucionales)

*Artículo 12. Comunicación con Estudiantes.

*Artículo 17. Mecanismos para la implementación de los planes institucionales y el desarrollo de actividades académicas. Literal a-i

*Artículo 27. Gestión de la información. Literal a

*Artículo 29. Evidencias e indicadores de la estructura administrativa y académica. Literal a-b

*Artículo 36. Evidencias e indicadores de seguimiento al programa de egresados. Literal g

*Artículo 37. Modelo de bienestar. Literal d

Resolución 021795 de 19 de noviembre de 2020 (Condiciones de Programa)

*Artículo 13. Evidencias e indicadores de los componentes formativos. Literal f. Medios de comunicación y difusión a los estudiantes del plan general de estudios, los resultados de aprendizaje y el perfil de egreso.

*Proceso formativo en investigación, innovación y/o creación artística y cultural. La institución deberá especificar, (...) la incorporación del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación y el logro de las competencias de pensamiento crítico, comunicación escrita, oral y otras formación de expresión, formulación y resolución de problemas, promoción de la creatividad y adaptabilidad.

Normatividad Unisanitas

Acuerdo 026 de 2010. Por el cual se establece la Política Institucional de Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC.

Acuerdo 055 de 2017. Por el cual se establece la Política Institucional de Comunicaciones de la Fundación Universitaria Sanitas.

Propende por el fortalecimiento de la identidad de la institución desde su función social, a través de la planeación, implementación y evaluación de líneas de acción que se integran en un Plan Institucional de Comunicaciones.

Principios: Accesibilidad, Discreción, Justicia, Respeto, Responsabilidad, Solidaridad, Verdad y honestidad, Transparencia.



<https://www.unisanitas.edu.co/tema/comunicacion>

RESOLUCIÓN 15224 DE 2020	
COMUNICACIONES	
CONDICION DE CALIDAD	Artículo
MECANISMOS DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES.	ARTÍCULO 12. COMUNICACIÓN CON ESTUDIANTES. La institución deberá demostrar la existencia de medios de comunicación de fácil acceso a los estudiantes, en los cuales esté disponible la información necesaria para desarrollar las actividades académicas del proceso formativo. Además, deberá garantizar que la información que se le brinde a quien aspira a ser admitido en la institución sea clara y contenga:
MECANISMOS DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROFESORES.	ARTÍCULO 17. MECANISMOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES INSTITUCIONALES Y EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS. La institución deberá contar, por lo menos, con los siguientes mecanismos que faciliten la implementación de los planes institucionales y el desarrollo de las actividades académicas: a) Estrategias para la comunicación clara y oportuna sobre la forma de contratación, las condiciones de la vinculación (naturaleza y el plazo inicial) y la dedicación de los profesores y, cuando corresponda, las consideraciones institucionales que podrían impedir o limitar las vinculaciones futuras, acorde con lo establecido en la ley. j) Evidencia del uso de medios de comunicación con los profesores que les permita conocer sus deberes y derechos.
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y ACADÉMICA.	ARTÍCULO 27. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN. La institución deberá contar con información que le permita a la comunidad institucional conocer, apropiarse, proceder y tomar decisiones, basada en datos y análisis de los mismos, de tal forma que se sustenten en las políticas, normas, procesos de planeación y resultados de gestión, para lo cual deberá presentar, por lo menos: a) Marco normativo institucional para cumplir con las regulaciones, estándares y política aplicables con respecto al acceso, uso, divulgación, retención, actualización y/o eliminación de información y comunicaciones internas, conforme con la Ley de Protección de Datos. ARTÍCULO 29. EVIDENCIAS E INDICADORES DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y ACADÉMICA b) Respecto a las políticas institucionales 1. Descripción y resultados de los procedimientos institucionales para la formulación, aprobación, comunicación y actualización de los reglamentos internos. 2. Resultados del seguimiento al cumplimiento de los procedimientos institucionales para la formulación, aprobación, comunicación y actualización de los reglamentos internos a través de las instancias competentes. 3. Evidencias de la utilización de los medios dispuestos para que la comunidad académica tenga claridad de las instancias competentes y los procedimientos para la formulación, aprobación, comunicación y actualización de los reglamentos internos. c) Respecto a la gestión de información: 1. Marco normativo institucional para la gestión de información y las comunicaciones internas.
PROGRAMA DE EGRESADOS	ARTÍCULO 36. EVIDENCIAS E INDICADORES DE SEGUIMIENTO AL PROGRAMA DE EGRESADOS g) Descripción de los medios de comunicación de la oferta formativa en cuanto a cursos de educación continua o programas académicos de educación superior que sean pertinentes para los egresados de la institución.
MODELO DE BIENESTAR.	ARTÍCULO 37. MODELO DE BIENESTAR. La institución deberá describir el modelo de bienestar, el cual deberá incluir a todos los miembros que hacen parte de la comunidad institucional y reconocer la diversidad que se da en el contexto de las modalidades y los niveles de formación ofrecidos, la naturaleza jurídica, tipología, identidad y misión. Dicho modelo deberá contar, por lo menos con: d) Mecanismos de comunicación y de difusión de los servicios disponibles a la comunidad institucional. ARTÍCULO 39. EVIDENCIAS E INDICADORES DEL MODELO DE BIENESTAR. Teniendo en cuenta los artículos precedentes de este capítulo, la institución deberá presentar: 4. Descripción de los mecanismos de comunicación y de difusión de los servicios disponibles para la comunidad institucional. 5. Evidencia de la implementación de los mecanismos de comunicación y de difusión de los servicios disponibles para la comunidad institucional.

Calle 170 #8-41 / Calle 22B #66-46 Bogotá - Colombia

<https://www.unisanitas.edu.co/>

Unisanitas/Vigilada Mineducación.

Reconocimiento personería jurídica: Resolución No. 3015 del 23 de diciembre de 2002

2 Sistema de comunicaciones

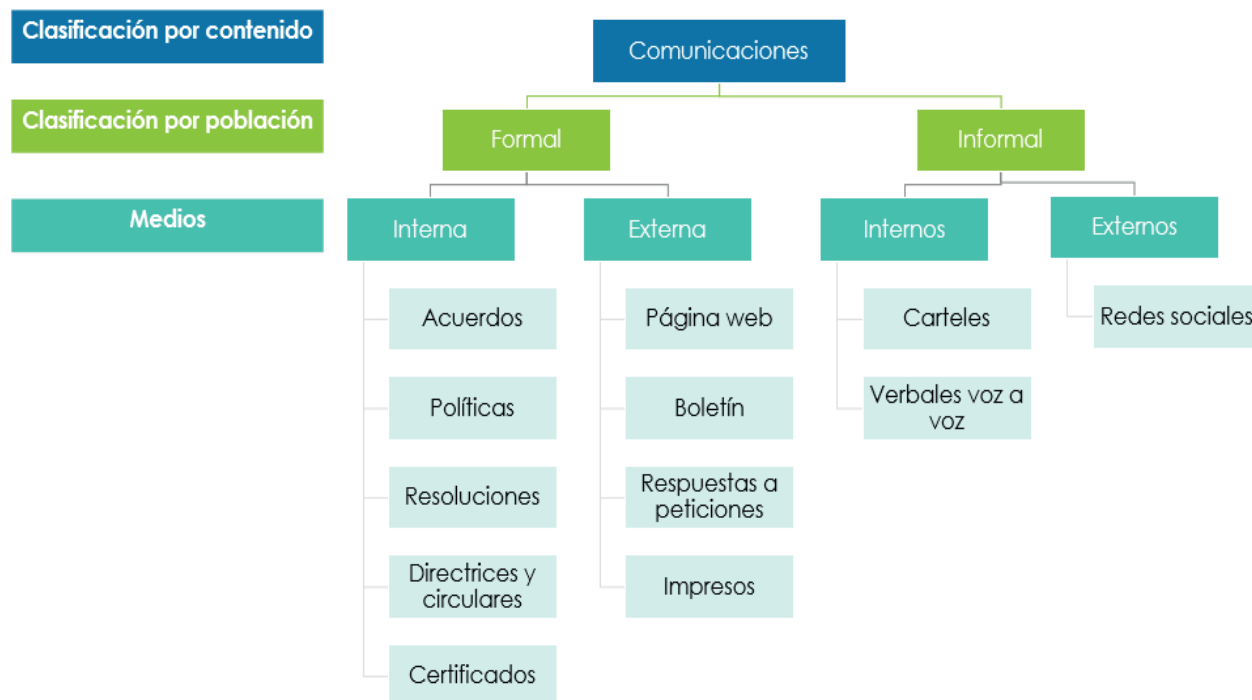
La Política Institucional de Comunicaciones, reconoce la dinámica del acto comunicativo, “como un mecanismo de participación, argumentación y diálogo entre quienes hacen parte de la comunidad y sus grupos de interés”, y a su vez define un Sistema que “funciona como eje integrador y articulador para el correcto desarrollo de los objetivos misionales, a través de dos vías de comunicación – **interna y externa**-, y dos maneras – **Formal e informal**-, de acuerdo con el grupo de interés objetivo y al tipo de información que se quiere emitir. Ver figura 3.



Fuente. Adaptado del Acuerdo 055 de 2017. Artículo 5°

3 Esquema de clasificación de las comunicaciones

Con el propósito de unificar en la medida de lo posible los medios de comunicación que utiliza Unisanitas acorde con sus necesidades, a continuación, se definen los de mayor uso y aceptación por parte de los grupos de interés y de acuerdo con su formato, tal como se ilustra en la figura 4.



Fuente: Adaptado del Acuerdo 055 de 2017.

4 Plan de Comunicaciones

El Plan Institucional de Comunicaciones es la herramienta por medio de la cual se operacionaliza la Política Institucional de Comunicaciones, a través de la gestión de un Sistema de Comunicaciones que integra las tipologías, los actores y el flujo de la comunicación, en dicho plan las Unidades Académicas y Administrativas realizan la planeación y las estrategias de comunicación requeridas.

En aras de garantizar el adecuado manejo de la información, su veracidad, confiabilidad, accesibilidad y oportunidad, la Institución cuenta con un Manual de Imagen Institucional², procedimientos, procesos y mecanismos que permiten mantener a la comunidad universitaria informada de manera oportuna.

Este plan de comunicaciones reconoce dos grandes líneas de comunicación formal e informal, en la cuales de acuerdo al público objetivo se clasifican en comunicación interna y externa.

Cada una de las áreas académicas y administrativas tendrán un Plan de Comunicaciones Especifico el cual se construye a través del levantamiento de información (Brief) y deberá contener lo siguiente: Objetivos, tácticas, acciones, indicadores, cronograma, presupuesto, entre otros.

4.1 Marcos Comunicacionales

Unisanitas identifica cuatro marcos de comunicación:

- Ejes Misionales (Docencia, Investigación, Proyección Social y Extensión)
- Filosofía de Servicio y Aprendizaje Basado en Problemas (ABP)
- Diferencias y Beneficios de Ser Unisanitas
- Normativas y Políticas

² <https://www.unisanitas.edu.co/en/manual>

4.2 Grupos de interés (Público Objetivo)

Los Grupos de Interés acorde a la Política Institucional de Comunicaciones, corresponden a “las personas o grupos de personas o entidades con que se relaciona, y cumplen un papel importante para el desarrollo de sus funciones misionales”; se agrupan en internos y externos. Entre estos están, estudiantes, docentes, graduados, administrativos, directivos, comunidad en la zona de influencia, bancos y entidades de financiación, Ministerio de Educación, otras instituciones académicas, organismos internacionales, entre otros.

De acuerdo con los grupos de interés o públicos objetivo, internos y externos, pueden existir variaciones en la comunicación, el mensaje y los medios; de allí que las tipologías de la información, los actores de la comunicación, el flujo de la información y el estilo de la comunicación, sean parte fundamental del Sistema de Comunicaciones y de los objetivos del mismo.

4.3 Medios de Comunicación

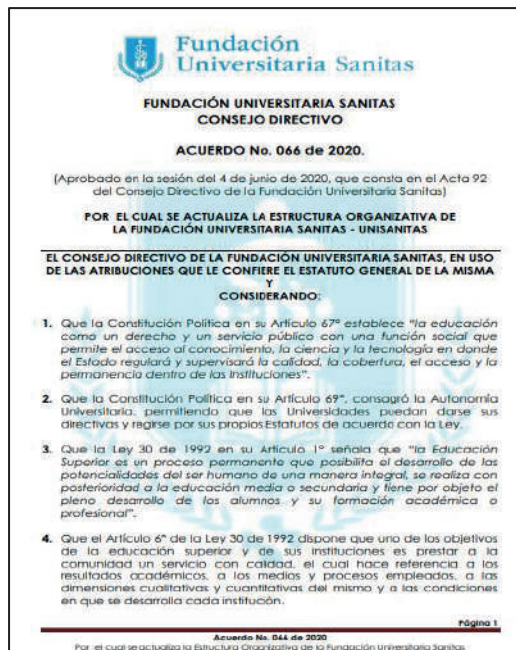
Con el propósito de unificar los medios de comunicación que utiliza la Institución acorde con sus necesidades, a continuación, se definen y describen los de mayor uso y aceptación por parte de los grupos de interés y de acuerdo con su formato.

Es importante resaltar que el **correo institucional** es el canal oficial de comunicación con todos los grupos de interés. Su objetivo es entregar información de interés general, pero también, de carácter formal y confidencial. La información institucional sin excepciones se enviará a las cuentas del correo institucional. El dominio oficial de comunicación de correos electrónicos de la institución deberá corresponder a la extensión @unisanitas.edu.co.

4.3.1 Comunicaciones Formales

4.3.1.1 Medios de Comunicación Interna

4.3.1.1.1 Políticas.



Las **Políticas**, son un marco de acción lógico y consistente de la gestión universitaria.

Ejemplo

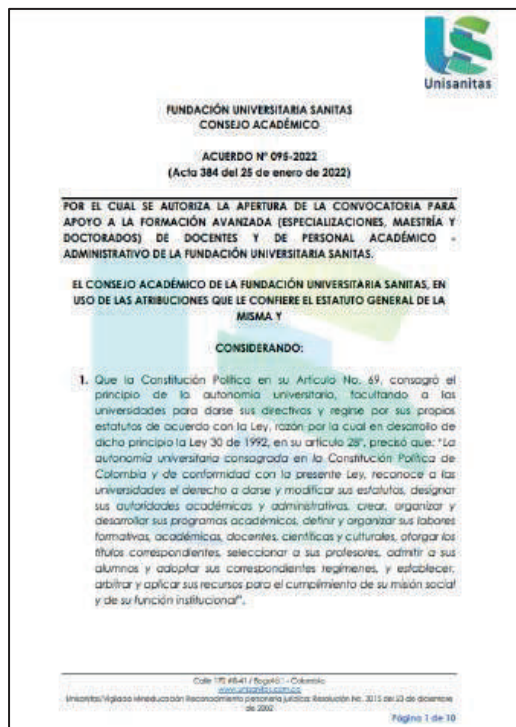
- Política Institucional de Bienestar.
- Política Institucional de Comunicaciones.
- Política Institucional de Desarrollo Profesional.
- Política Institucional de ARCA.
- Política Institucional de Internacionalización.
- Política Institucional de Egresados.
- Política de Investigación e Innovación.
- Política Institucional de Autoevaluación.

Disponible:

<https://www.unisanitas.edu.co/politicas>

Público objeto	Mensaje - Objeto	Estrategia	Medio de comunicación	Calendario	Responsable
Comunidad Universitaria	Información sobre los acuerdos del Consejo Directivo referente a la gestión institucional (Docencia, investigación y extensión).	Política	Digital: Página web institucional	Actualización	Secretaría General y Vicerrectoría

4.3.1.1.2 Acuerdos.



En el **Acuerdo** se relacionan las decisiones que toma el Consejo Académico y/o Consejo Directivo referente a la gestión institucional.

Ejemplo


- Acuerdo Convocatoria Apoyo a la Formación Avanzada.
- Acuerdo Evaluación de los Aprendizajes.
- Acuerdo Calendario Académico Institucional.
- Acuerdo Reconocimiento Docente.
- Acuerdo Planes de Transición.
- Acuerdo Procesos de Admisión de Programas Académicos.

Disponible:

<https://www.unisanitas.edu.co/acuerdos>

Publico objeto	Mensaje- Objeto	Estrategia	Medio de comunicación	Calendario	Responsable
Comunidad Universitaria	Información sobre las decisiones académicas o reglamentarias, tomadas en el Consejo Académico o el Consejo Directivo de la Institución	Acuerdo	Digital: Página web institucional	Calendario Académico Institucional	Vicerrectoría y Secretaría General

4.3.1.1.3 Resoluciones



RESOLUCION NUMERO 009 DE 2020

Por medio de la cual se convoca a los estudiantes, docentes y graduados de la Fundación Universitaria Sanitas, para participar en el proceso de elección de representantes ante los órganos colegiados de gobierno de la misma.

EL RECTOR DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SANITAS, EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y ESTATUTARIAS, EN ESPECIAL LAS QUE LE CONFIEREN LOS ESTATUTOS DE DICHA INSTITUCIÓN Y EL ACUERDO NÚMERO 041 DE 2012, EXPEDIDO POR EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA MISMA, Y

CONSIDERANDO:

1. Que los literales c), d) y e) del artículo 28° del Estatuto General de la Fundación Universitaria Sanitas, establecen la participación de un representante de los docentes, uno de los estudiantes y uno de los graduados en el Consejo Directivo de la misma.
2. Que de igual forma los literales f) y g) del artículo 35° del Estatuto General de la Fundación Universitaria Sanitas, contemplan la participación de un representante de los docentes y uno de los estudiantes en el Consejo Académico de la misma.
3. Que los literales d) y e) del artículo 38° del Estatuto General de la Fundación Universitaria Sanitas, establecen la participación de un representante de los docentes y uno de los estudiantes en los Consejos de las Facultades de la misma.
4. Que atendiendo a las funciones consagradas en el literal s) del artículo 31° del Estatuto General de la Fundación Universitaria Sanitas, el Consejo Directivo expidió el Acuerdo número 041 de 2012, que reglamentó el proceso de elección de representantes de los docentes, estudiantes y graduados ante los órganos colegiados de gobierno de la Fundación Universitaria Sanitas.
5. Que el periodo de los actuales representantes ante algunos de los citados cuerpos colegiados de gobierno está próximo a vencerse y en otros casos se presentan vacantes con ocasión del retiro de algunos de sus integrantes, razón por la cual se considera pertinente realizar la convocatoria para la elección de los representantes ante dichos cuerpos colegiados, bajo el entendido que, de acuerdo con las directrices impartidas por el Consejo

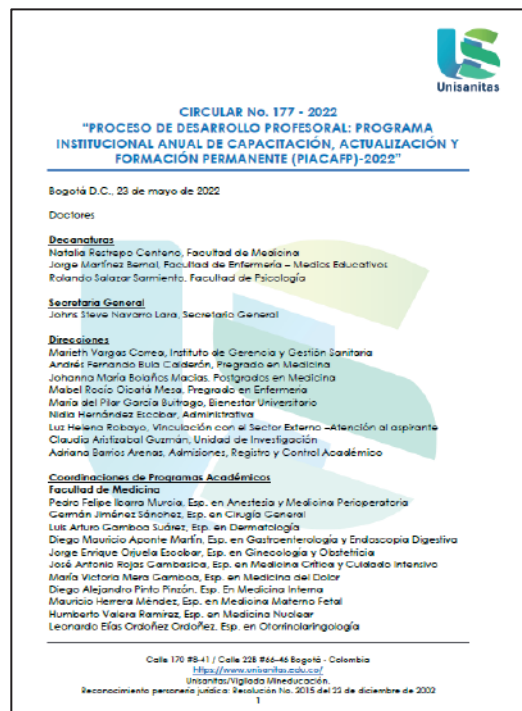
En las **Resoluciones** se relaciona la información sobre los resultados de procesos de participación en cuerpos colegiados, así como sobre los procesos disciplinarios surtidos con estudiantes en las Unidades académicas.

Ejemplo:

- *Nombramiento Representantes Electos Órganos de Gobierno
- *Recurso de apelación: Investigaciones disciplinarias.
- *Convocatorias elecciones Representantes ante Órganos Gobierno.

Publico objeto	Mensaje- Objeto	Estrategia	Medio de comunicación	Calendario	Responsable
Comunidad Universitaria	Se relaciona la información sobre los resultados de procesos de participación en cuerpos colegiados, así como sobre los procesos disciplinarios surtidos con estudiantes en las Unidades académicas.	Resoluciones	Digital: correo electrónico	Calendario Académico Institucional Según necesidad.	Vicerrectoría y Secretaría General

4.3.1.1.4 Directrices y Circulares



En las **Directrices y Circulares** se relaciona información sobre actividades académicas y administrativas.

Ejemplo

- Circular Proceso de Desarrollo Profesional.
- Circular Visita de Verificación de Condiciones de Calidad.
- Circular Inducción Académica Institucional.
- Circular Matrículas.
- Circular Calendario Académico.
- Circular Registros Calificados.
- Circular Procesos de Enseñanza y Aprendizaje.
- Circular Lineamientos de la Formación Humana e Integral.

Publico objeto	Mensaje- Objeto	Estrategia	Medio de comunicación	Calendario	Responsable
Comunidad Universitaria	Información sobre actividades académicas y administrativas.	Circular	Digital: correo electrónico	Calendario Académico Institucional Según necesidad.	Vicerrectoría
Comunidad de la respectiva facultad	Información sobre actividades académicas y administrativas relacionadas solo a la Facultad de respectiva	Circular	Correo electrónico	Según necesidad	Decanatura

4.3.1.1.5 R Comunicaciones



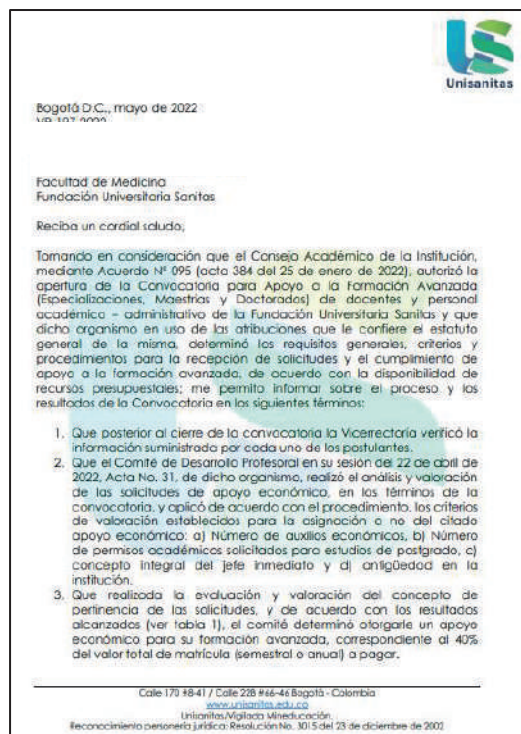
En la **R** se notifica a la Comunidad Universitaria sobre actividades de gestión académica.

Ejemplo:

Elecciones Comité de Convivencia Laboral
Retorno a la presencialidad y beneficio de rutas
Comité de Convivencia Laboral
Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo
Respuestas a miembros de la comunidad en calidad representante legal.

Publico objeto	Mensaje- Objeto	Estrategia	Medio de comunicación	Calendario	Responsable
Comunidad Universitaria	Notificación a la Comunidad Universitaria sobre actividades de gestión académica.	R	Digital: correo electrónico. Impresas	Según necesidad.	Rectoría

4.3.1.1.6 VR Comunicaciones



En las **VR (interna-Vicerrectoría)** se da respuesta a una solicitud realizada por un miembro de la comunidad universitaria (estudiante, profesor, administrativo y directivo).

Ejemplo

VR- Respuesta de movilidad académica o administrativa (estudiantes, profesores, administrativos).

VR- Respuesta proceso de Escalafón Profesional.

VR Resultados Convocatoria Apoyo a la Formación Avanzada.

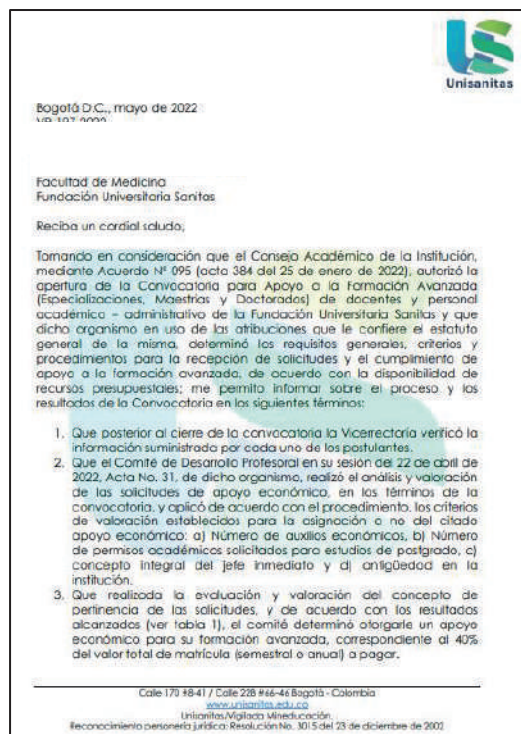
VR Respuesta a estudiantes sobre procesos académicos, administrativos y de gestión que le competen como instancia.

VR Respuesta a miembros de la comunidad universitaria (docentes, egresados, administrativos)

Respuestas a miembros de la comunidad en calidad representante legal.

Publico objeto	Mensaje- Objeto	Estrategia	Medio de comunicación	Calendario	Responsable
Comunidad Universitaria	respuesta a una solicitud realizada por un miembro de la comunidad universitaria.	VR	Digital: correo electrónico. Impresas	Según necesidad.	Vicerrectoría

4.3.1.1.7 D Comunicaciones



En las **D Comunicaciones (Interna)** se da respuesta a una solicitud realizada por un miembro de la comunidad universitaria (estudiante, profesor, administrativo).

Ejemplo

D-Respuesta a solicitudes individuales o grupales de estudiantes de la respectiva facultad

D-Comunicación de forma individual o grupal dirigida a docentes de la respectiva facultad

Publico objeto	Mensaje- Objeto	Estrategia	Medio de comunicación	Calendario	Responsable
Comunidad Universitaria	Respuesta a una solicitud realizada por un miembro de la Facultad	D	Digital: correo electrónico. Impresas	Según necesidad.	Decanatura

4.3.1.1.8 Diploma y Acta físico



El **diploma y el acta** es un documento emitido por Unisanitas, que afirma que el destinatario ha cumplido con la totalidad de los requisitos académicos y administrativos en el nivel de formación de pregrado o postgrados.

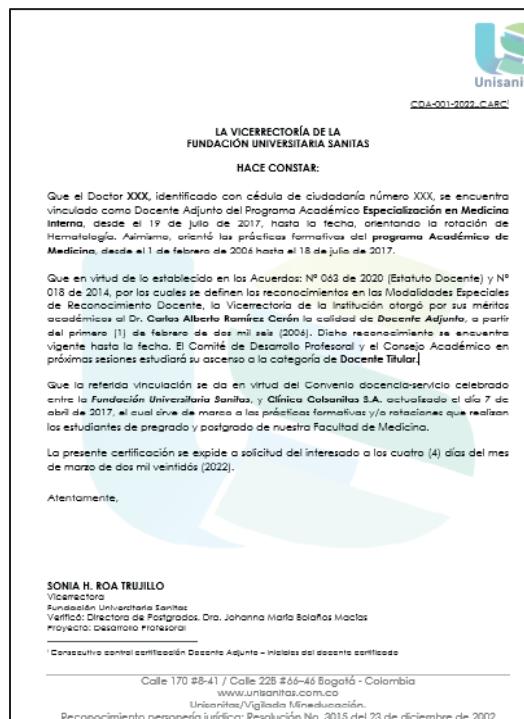
4.3.1.1.9 Diploma y Acta electrónico



Diploma Electrónico de conformidad con lo dispuesto en los artículos 6° al 13° de la Ley 527 de 1.999, tiene efectos legales y validez jurídica para adelantar cualquier trámite de carácter laboral, académico o profesional, ante entidades públicas o privadas.

Publico objeto	Mensaje- Objeto	Estrategia	Medio de comunicación	Calendario	Responsable
Egresados graduados	Acredita el título como graduado egresado de Unisanitas	Diploma o Acta	Físico: impreso Digital: correo electrónico.	Según Calendario Académico. Una vez por semestre	Vicerrectoría Secretario General ARCA Graduados Unidades Académicas

4.3.1.1.10 Certificados



El **certificado** es un documento en el cual se acredita las funciones, sucesos, estudios, otros, con el fin que garantice su autenticidad.

Ejemplo

- Certificado Docente Adjunto.
- Certificado Docente Invitado.
- Certificado laboral, cuando aplique.
- Certificado de estudios.

Publico objeto	Mensaje- Objeto	Estrategia	Medio de comunicación	Calendario	Responsable (s)
Comunidad Universitaria	Se acredita las funciones, sucesos, estudios, otros, con el fin que garantice su autenticidad.	Certificado	Digital: correo electrónico. Impresas	Según necesidad.	Vicerrectoría Secretaría General ARCA

4.3.1.1.11 Informes de gestión



El **Informe de Gestión** describe los resultados de la gestión y las actividades centrales realizadas en cumplimiento de las funciones misionales de la Institución: Docencia, Investigación, Proyección Social y Gestión Institucional, así como las principales estadísticas de la misma.

Disponible:

<https://www.unisanitas.edu.co/informes-de-gestion>

Publico objeto	Mensaje- Objeto	Estrategia	Medio de comunicación	Calendario	Responsable
Comunidad Universitaria	Resultados de la gestión y las actividades centrales realizadas en cumplimiento de las funciones misionales de la Institución	Certificado	Digital: correo electrónico. Impresas	Según necesidad.	Rectoría - Vicerrectoría Unidades académicas y administrativas de apoyo a la gestión institucional.

4.3.1.2 Medios de Comunicación Externa

4.3.1.2.1 Página Web Institucional



La **Página Web**, es el primer acercamiento a la información y mensaje virtual a todos los públicos interesados. Incluye toda la información y soporte documental legal, relacionada con la misión, e involucra las unidades académicas y su oferta educativa, así como el estado de los procesos relacionados con la investigación, la docencia, la extensión, proyección social, internacionalización y bienestar entre otros.

Disponible: <https://www.unisanitas.edu.co/>

Publico objeto	Mensaje- Objeto	Estrategia	Medio de comunicación	Calendario	Responsable
Comunidad Universitaria Externos	Información y mensaje virtual a todos los públicos interesados. Incluye toda la información y soporte documental legal, relacionada con la misión, e involucra las unidades académicas y su oferta educativa, así como el estado de los procesos relacionados con la investigación, la docencia, la extensión y proyección social, la internacionalización, bienestar, otros.		Página Web	Actualización	Rectoría Vicerrectoría Decanaturas Directores Líderes y Gestores de Área

4.3.1.2.3 Bolefín



En el **bolefín** se relacionan los resultados específicos de un área o unidad académico- administrativa referente a la gestión de las actividades centrales realizadas, así como las principales estadísticas de los resultados de las mismas.

Ejemplo,

- Bolefín de graduados
- Bolefín de Desarrollo Profesional
- Bolefín de Gestión Social
- Bolefín de eventos académicos
- Bolefín Notas Gerenciales

Disponible: <https://www.unisanitas.edu.co/>





Publico objeto	Mensaje- Objeto	Estrategia	Medio de comunicación	Calendario	Responsable
Comunidad Universitaria Externos	Informa sobre resultados específicos de un área o unidad académico-administrativa referente a la gestión de las actividades centrales realizadas, así como las principales estadísticas de los resultados de las mismas.	Bolefín	Página Web	Central Anual	Vicerrectoría Decanaturas Directores Líderes y Gestores de Área

4.3.1.2.4 Boletín “Campus al día”



En dicho boletín se publican las noticias de actualidad, proyectos y servicios en pro de la comunidad universitaria, son transmitidos a través de notas virtuales, con una periodicidad mensual, su objetivo es informar a la comunidad universitaria sobre aspectos relevantes y de interés para la misma.

Los contenidos de este boletín se organizan en 4 categorías:

-  Somos Innovación. Contiene lo referente a docencia y expansión.
-  Somos Bienestar. Promueve el sentido de pertenencia.
-  Soy Unisanitas. Comprende lo referente al reconocimiento institucional, muestra la filosofía de servicio, sostenibilidad y gestión social.
-  Infórmate. Incluye las nuevas políticas, normativas y capacitaciones.

Cada área de la universidad podrá utilizar este medio de comunicación siguiendo las instrucciones relacionadas para su operación y se regirá por una parrilla de contenido orientado a optimizar los objetivos trazados con las notas mensuales. Ejemplo: * Celebración día del profesor * Condiciones Institucionales * Inducción Institucional * Investigación * Gestión Social * Programas académicos * Movilidad

Publico objeto	Mensaje- Objeto	Estrategia	Medio de comunicación	Calendario	Responsable
Comunidad Universitaria Externos	Informa sobre resultados específicos de un área o unidad académico-administrativa referente a la gestión de las actividades centrales realizadas, así como las principales estadísticas de los resultados de las mismas.	Boletín	Página Web	Central Anual	Vicerrectoría Decanaturas Directores Líderes y Gestores de Área

4.3.1.2.5 Unisanitas Express



Unisanitas Express corresponde a las noticias de actualidad, transmitidas a través de notas virtuales, cuyo objetivo es informar a la comunidad interna sobre aspectos relevantes, de interés para la comunidad universitaria.

Ejemplo,

- Celebración día del profesor
- Condiciones Institucionales
- Inducción Institucional
- Investigación
- Proyección Social
- Programas académicos
- Movilidad

Disponible

<https://www.unisanitas.edu.co/-/prueba-plantilla-unisanitas-express>

Publico objeto	Mensaje- Objeto	Estrategia	Medio de comunicación	Calendario	Responsable
Comunidad Universitaria Externos	Informa sobre novedades, logros, actividades y eventos más representativos, para la comunidad universitaria	Unisanitas Express	Página Web	Mensual	Vicerrectoría Decanaturas Directores Líderes y Gestores de Área

4.3.1.2.6 Agéndate con la U



En dicha publicación digital se invita a la comunidad universitaria a participar en eventos que fortalezcan su formación integral y en actividades que permitan la integración de los miembros de la Institución, es transmitida a través de notas virtuales, con una periodicidad mensual. Cada área de la universidad podrá utilizar este medio de comunicación siguiendo las instrucciones relacionadas para su operación y se registrará por una parrilla de contenido orientado a optimizar los objetivos trazados con las notas mensuales. Ejemplo: * Simposio Internacional de Lactancia Materna * Campañas de Bienestar * Encuentro de Jóvenes Investigadores * Miércoles del Instituto.

4.3.1.2.7 Respuesta, peticiones y requerimientos



En las **R** o **VR (externa)** se da respuesta a una solicitud o se realiza un requerimiento a un ente gubernamental, empresas y sociedad (aspirante y familia)

Ejemplo

VR- Solicitud convenio tren turístico de la Sabana.

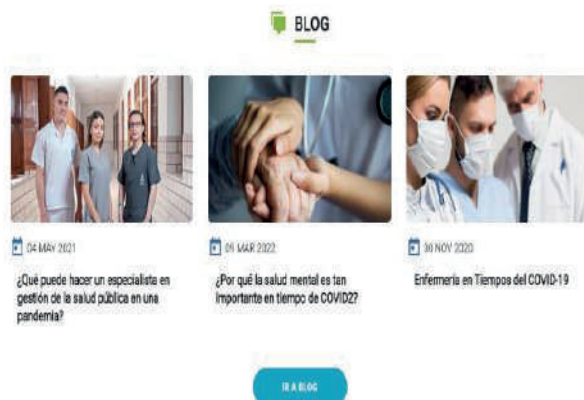
VR-Respuesta solicitud MEN

Respuesta bolsa de empleo



Publico objeto	Mensaje- Objeto	Estrategia	Medio de comunicación	Calendario	Responsable
Externo	Respuesta a una solicitud o se realizad un requerimiento a un ente gubernamental, empresas y sociedad (aspirante y familia)	R o VR	Digital: correo electrónico. Impresas	Según necesidad.	Rectoría Vicerrectoría

4.3.1.2.8 Blog



Es **blog** un espacio de comunicación virtual asignado dentro de la Página Web, a cada una de las Unidades académicas y áreas de la Institución. Su objetivo es mantener a toda la comunidad universitaria y externos actualizados con información específica de urgencia media, que cumpla con el carácter informativo y de divulgación en general.

Disponible:

<https://www.unisanitas.edu.co/web/inicio/blogs>

Publico objeto	Mensaje- Objeto	Estrategia	Medio de comunicación	Calendario	Responsable
Comunidad Universitaria Externos	Mantener a toda la comunidad universitaria y externos actualizados con información específica de urgencia media, que cumpla con el carácter informativo y de divulgación en general.	Blog	Página Web	Mensual	Decanaturas Direcciones de unidades Líderes y Gestores de Área

4.3.1.2.9 Carteles y Pendones



Carteles y Pendones. Los carteles y los pendones son medios de comunicación, ubicados en lugares exclusivos de la infraestructura de la Fundación Universitaria Sanitas. Deben ser visibles para la mayor cantidad del público en general y su objetivo es divulgar información de interés general, sin urgencia expresa y puede generar alguna respuesta por parte del receptor.

Su uso es de carácter oficial para las áreas que requieran divulgar contenidos de carácter Institucional, académico, cultural o de interés general a la comunidad educativa.

Ejemplo:

- Rutas de Autocuidado
- Oferta académica de pregrado y postgrado
- Protocolo de bioseguridad Unisanitas
- Campañas informativas (planificación, nutrición, deporte, jornadas de vacunación, primeros auxilios, seguridad, otros).

Publico objeto	Mensaje- Objeto	Estrategia	Medio de comunicación	Calendario	Responsable
Comunidad Universitaria	Divulgar información de interés general, sin urgencia expresa y puede generar alguna respuesta por parte del receptor. Su uso es de carácter oficial de las áreas que requieran divulgar contenidos de carácter Institucional, académico, cultural o de interés general a la comunidad educativa	Carteles	Instalaciones	Según necesidad	Vicerrectoría Decanaturas Directores Líderes y Gestores de Área

4.3.1.2.5 Comunicación “V”

La Vicerrectoría le recuerda que:


Unisanitas, acatando las directrices impartidas a nivel nacional mediante la Ley 1581 de 2012, Ley 1755 de 2015, Decreto 1377 de 2013, a nivel institucional el Acuerdo 055 de 2017, y comprometida con el mejoramiento continuo, pone al servicio de la comunidad universitaria y ciudadanía en general el correo electrónico unisanitas@coisanitas.edu.co que le permite registrar Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias (PQRS), con respecto al cumplimiento de la misión de la Universidad, a la calidad del servicio prestado y a las labores académicas administrativas de sus funcionarios (administrativos y profesores).

Petición




Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja



Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera lesiva de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

Reclamo



Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por maltrato, omisión o por inconveniente a la prestación inexistente de un servicio o a la falta de atención de un usuario.

Sugerencia




Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión.

Felicitación



Se entiende como un comentario positivo en el que se hace un reconocimiento a los colaboradores o a la institución, debido al buen servicio ofrecido.

Mayor información consultar el procedimiento de PQRSF a través del siguiente enlace: <https://app01.coisanitas.com/bsolucion40Coisanitas/PaginaLogin.aspx>

 Vicerrectoría

En las **Comunicaciones V** se relaciona información a tener en cuenta frente a los proyectos, proceso, acciones y actividades que fortalecen el proyecto educativo institucional (PEI): misión, visión, funciones sustantivas.

Ejemplo:

- Rutas de Autocuidado
- Oferta académica de pregrado y postgrado
- Protocolo de bioseguridad Unisanitas
- Campañas informativas (planificación, nutrición, deporte, jornadas de vacunación, primeros auxilios, seguridad, otros).

Publico objeto	Mensaje- Objeto	Estrategia	Medio de comunicación	Calendario	Responsable
Comunidad Universitaria	Información a tener en cuenta frente a los proyectos, proceso, acciones y actividades que fortalecen el proyecto educativo institucional (PEI): misión, visión, funciones sustantivas.	“V”	Correo electrónico	Semanal	Vicerrectoría

4.3.1.2.6 Mailing y Banner



En **Mailing y Banner**, es una pieza interactiva que permite dar visibilidad a un evento, actividad, campaña otros.

Ejemplo,

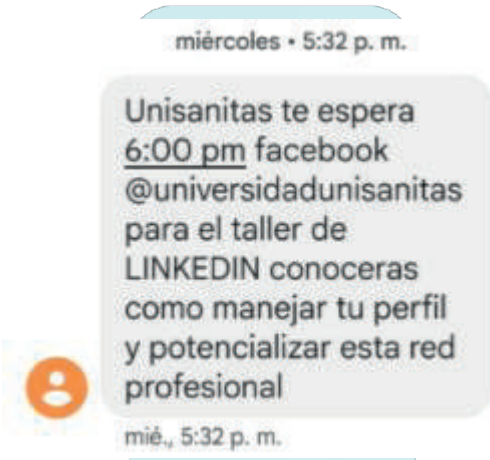
- Participación Evaluación Docente
- Celebración día del Profesor
- Plan Retorno Unisanitas Segura
- Eventos Unisanitas
- Proceso de inscripción y matricula

Publico objeto	Mensaje- Objeto	Estrategia	Medio de comunicación	Calendario	Responsable
Comunidad Universitaria	pieza interactiva que permite dar visibilidad a un evento, actividad, campaña otros.	Mailing Banner	Correo electrónico Página Web	Según necesidad	Vicerrectoría Decanaturas Directores Líderes y Gestores de Área

4.3.2 Comunicaciones Informales

4.3.2.1 Medios de Comunicación Interna

Las comunicaciones informales en Unisanitas, corresponden a todas aquellas conversaciones que se dan a nivel personal, entre los distintos miembros de la comunidad universitaria. Se incluyen en ellas los correos electrónicos (no formales), los mensajes de texto, WhatsApp o similares y llamadas telefónicas con el objetivo de socializar.



Publico objeto	Mensaje- Objeto	Estrategia	Medio de comunicación	Calendario	Responsable
Comunidad Universitaria	Corresponden a todas aquellas conversaciones que se dan a nivel personal, entre los distintos miembros de la comunidad universitaria. Se incluyen en ellas los correos electrónicos (no formales), los mensajes de texto, WhatsApp o similares y llamadas telefónicas con el objetivo de socializar.		Correo electrónico Mensaje de texto WhatsApp Llamadas telefónicas	Según necesidad	Vicerrectoría Decanaturas Directores Líderes y Gestores de Área

4.3.2.2 Medios de Comunicación Externa

4.3.2.2.1 Redes Sociales



Las **redes sociales** son el espacio más ágil y de mayor alcance para difundir la información. Este espacio es el más utilizado por la generación actual y es el canal de comunicación más afín que podemos tener para difundir la información urgente e importante. Es por esta razón, que las redes sociales institucionalizadas son fundamentales para difundir información que requiera agilidad y oportunidad en su entrega.

Facebook, Instagram, LinkedIn.

Ejemplo:

- Caso de éxito
- Ofertas académicas
- Cursos, Talleres, Diplomados
- Actividades y Eventos

Publico objeto	Mensaje- Objeto	Estrategia	Medio de comunicación	Calendario	Responsable
Comunidad Universitaria Externos	Difundir la información urgente e importante de Unisanitas	Piezas publicitarias Fotos	Redes Sociales	Según necesidad	Vinculación con el Sector Externo

5 Gestión y Seguimiento Plan Institucional de Comunicaciones

Unisanitas como Institución de Educación Superior (IES), para cumplir con sus objetivos misionales tiene dispuesta una estructura administrativa y académica cuyo marco legal está dado por su Estatuto General, ratificado por el Ministerio de Educación Nacional mediante Resolución 017656 del 9 de noviembre de 2018 y el Acuerdo 066 de 2020, mediante el cual el Consejo Directivo de la Institución, actualizó la Estructura Organizativa de la misma.

En dicha estructura organizacional (académico – administrativa) se pueden identificar claramente, los órganos de dirección y gobierno, las dependencias académico-administrativas que sirven de apoyo a la gestión, los organismos colegiados de carácter asesor y los órganos de auditoría a la gestión institucional; además, en el referido marco normativo se describe la composición, funciones, responsabilidades y mecanismos de selección de los integrantes de la citada estructura que, a nivel general, se clasifica de acuerdo con la siguiente ilustración.



Fuente: Vicerrectoría 2023-1.

Calle 170 #8-41 / Calle 22B #66-46 Bogotá - Colombia

<https://www.unisanitas.edu.co/>

Unisanitas/Vigilada Mineducación.

Reconocimiento personería jurídica: Resolución No. 3015 del 23 de diciembre de 2002

Unisanitas cuenta como parte de la Estructura Organizativa con un área encargada de la gestión de las Comunicaciones, la cual es la encargada de gestionar la Política Institucional de Comunicaciones, con su respectivo Plan Institucional de Comunicaciones, acorde con los lineamientos emanados del Consejo Directivo de la Institución, salvaguardando el flujo de la información, lo que implica un seguimiento continuo y estricto a las comunicaciones entregadas desde las áreas; de allí que en cada área y programa académico se cuente con un interlocutor, para garantizar los canales de comunicación efectiva, y la responsabilidad sobre los mensajes y la información que se emite desde la respectiva área.

5.1. Comité Institucional de Comunicaciones

Dentro de la Estructura Organizativa de la Fundación Universitaria Sanitas, se cuenta con dependencias de apoyo a la gestión institucional, dentro de ellas está el Comité Institucional de Comunicaciones, el cual es el cuerpo colegiado del nivel de gestión táctico, cuyas funciones principales son:

- a) Velar por el cumplimiento del Plan Institucional de Comunicaciones (Acuerdo 055 de 2017. Artículo 8°. Parágrafo 2)
- b) Actuar como canal de comunicación entre las distintas dependencias de la Universidad, con el fin de unificar los procesos comunicativos, para que conduzcan a un fin común.
- c) Plantear y poner en marcha estrategias de comunicación con el propósito de mejorar los flujos de la comunicación interna y externa.
- d) Ejecutar y controlar la Política de Comunicaciones y los planes anuales de comunicación interna y externa.

El Comité Institucional de Comunicaciones, está conformado por la Vicerrectoría, quien lo preside, el Secretario General, el Responsable del Área de Comunicaciones, como

invitado permanente está la Rectoría y podrá invitar a sus sesiones a los estudiantes, docentes, graduados, funcionarios, proveedores y/o terceros que considere pertinente, para analizar los temas de su competencia.

5.2. Comité Operativo de Contenidos

Es un Comité del nivel operativo, presidido por el responsable de la gestión de las Comunicaciones, hacen parte de este Comité los delegados de cada una de las unidades académicas, áreas académico administrativas y administrativas de la Institución igualmente se cuenta con el apoyo y asesoría del área de Comunicaciones del Grupo Empresarial Keralty.

Dentro de sus funciones principales están:

- a) Valida en primera instancia los planes de acción de comunicaciones de las áreas que por sus características y nivel de interacción requieren del mismo (Bienestar, Autoevaluación y Calidad, Biblioteca, ORI, entre otros).
- b) Recibe, edita y emite las noticias a publicar en el Agédate con la U y en el Boletín “Campus al día”.
- c) Recibe las noticias a publicar en las Redes Sociales.
- d) Es el interlocutor entre el Comité y el Comité Institucional de Comunicaciones gestionando las actividades y propuestas que requieran análisis y aprobación del mismo.
- e) Realiza las sugerencias a los Planes de Comunicación de cada una de las áreas, previo a la presentación en el Comité Institucional de Comunicaciones para su aprobación.
- f) Programa capacitaciones y/o actualizaciones a los miembros del Comité de acuerdo a las necesidades de los mismos.
- g) Mantiene actualizada la parrilla de contenidos de acuerdo a las publicaciones realizadas.
- h) Otras que le sean encomendadas por la Rectoría o la Vicerrectoría de la Institución.

6 Estructura Plan de Acción de Comunicaciones de área o unidad académica

Bajo los lineamientos establecidos en la Política Institucional de Comunicaciones y en coherencia con los derroteros dados en el Plan Institucional de Comunicaciones, a continuación, se define la estructura de los planes de acción de comunicaciones por área o unidad académica o transversal, todo plan de acción deberá incluir la siguiente información:

1. **Líneas de Acción:** Determine la(s) línea(s) de acción sobre la cual intervendrá a través de sus comunicaciones.
2. **Objetivos:** Defina los objetivos del plan de comunicaciones, identificando las metas buscadas con la implementación del mismo.
3. **Público Objetivo:** Precise el público objetivo al cual estará dirigida la información de acuerdo a los objetivos anteriormente planteados.
4. **Mensaje Clave:** Describa el mensaje que quiere transmitir a su público objetivo.
5. **Estrategias de Comunicación:** Detalle las estrategias de comunicación a llevar a cabo de acuerdo al público objetivo. Dentro de éstas pueden estar: banner, mailing, infografías, videos, charlas informativas, redes sociales, página web, entre otras.
6. **Cronograma:** Establezca fechas para llevar a cabo las estrategias de comunicación definidas.
7. **Presupuesto:** Determine el presupuesto requerido para ejecutar las estrategias de comunicación contempladas en el plan de acción.
8. **Evaluación y seguimiento:** Formule indicadores que le permitan evaluar los resultados obtenidos con la implementación del plan para el cumplimiento de objetivos y evalúe si se requieren modificar las estrategias de comunicación para conseguirlos.

Es así como cada área deberá diligenciar una plantilla (Ilustración 1), con la información requerida para el plan de acción de comunicaciones:

PLAN DE COMUNICACIONES xxxxxxxxxxxxxxxxxxx									
Líneas de acción	Objetivo Principal	Público Objetivo	Mensaje Clave	Piezas Sugeridas	Objetivo de la publicación	Presupuesto	Indicador	Información Cierre	Periodicidad

Ilustración 1-Plantilla Plan de Comunicaciones

7 Procedimiento para aprobación de los planes de acción de comunicaciones de área o unidad académica

A continuación, se define el procedimiento que se debe seguir, para la aprobación de planes de acción de comunicaciones específicos:

- I. **Área de Comunicaciones Unisanitas:** Socializa con las áreas, los lineamientos institucionales para la construcción de un plan de acción de comunicaciones.
- II. **Comité Operativo de Contenidos:** El área encargada socializa la propuesta del plan de acción de comunicaciones, el área ajusta la propuesta de acuerdo a retroalimentación recibida por parte de los miembros del comité.
- III. **Área de Comunicaciones Grupo Keralty:** Presenta al área encargada la propuesta de estrategias de comunicación que enriquezcan la puesta en marcha del plan de acción de comunicaciones, el área ajusta la propuesta de acuerdo a retroalimentación recibida.
- IV. **Comité Institucional de Comunicaciones:** El área encargada presenta la propuesta del plan acción de comunicaciones, el comité aprueba o no la propuesta
- V. **Reunión de trabajo entre comunicaciones (Keralty-Unisanitas) y el área encargada del plan de acción:** De acuerdo al plan de acción de comunicaciones aprobado por el Comité Institucional de Comunicaciones, se reúnen con el fin de concretar acciones específicas a realizar y fechas para la realización de las mismas.



Ilustración 2-Procedimiento -Aprobación Planes de Acción de Comunicaciones

Referencias

- 1) Fundación Universitaria Sanitas. (2017). Acuerdo 055. Política Institucional de Comunicaciones. Bogotá. Disponible en <https://www.unisanitas.edu.co/en/politicas>
- 2) Fundación Universitaria Sanitas. Manual de Imagen Institucional. Bogotá. Disponible en <https://www.unisanitas.edu.co/en/manual>
- 3) Fundación Universitaria Sanitas. (2020). Acuerdo 066. Estructura Organizativa. Bogotá. Disponible en <https://www.unisanitas.edu.co/en/politicas>

