

ACUERDO No. 5 - 026
DICIEMBRE 02 DE 2019

“Por medio del cual se aprueba la Política de Divulgación y Comunicaciones de la Corporación
Tecnológica Industrial Colombiana TEINCO”

El Consejo Directivo de la Corporación Tecnológica Industrial Colombiana TEINCO, en ejercicio de
las funciones señaladas en el Estatuto General, y

CONSIDERANDO

Ley 30 de 1992 “Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior” b) Trabajar
por la creación, el desarrollo y la transmisión del conocimiento en todas sus formas y expresiones
y, promover su utilización en todos los campos para solucionar las necesidades del país

Que en virtud de la autonomía universitaria otorgada por el artículo 29 de la Ley 30 de diciembre de
1992, las Instituciones de Educación Superior podrán darse sus directivas y registrarse por sus propios
estatutos y reglamentos de acuerdo con la ley.

Que el Decreto No. 1075 de mayo 2015 del Ministerio de Educación Nacional: ‘Por medio del cual
se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación’. establece que las actuaciones de
los órganos de dirección de las Instituciones de Educación Superior se deben orientar, entre otras
cosas, por “El principio de la transparencia, participación democrática, autonomía Universitaria,
buen gobierno, responsabilidad social, gestión financiera, de la correcta aplicación de las rentas, la
calidad educativa, la investigación y la internalización”.

Que el decreto 1330 de 2019 en su Artículo 2.5.3.2.3.1.3. establece que la Estructura
administrativa y académica. es el conjunto de políticas, relaciones, procesos, cargos, actividades e
información, necesarias para desplegar las funciones propias de una institución de educación
superior, la cual deberá demostrar que cuenta por lo menos con: a) gobierno institucional y
rendición cuentas, b) políticas institucionales, c) gestión información y d) arquitectura institucional
que soportan las estrategias, planes y actividades propias del quehacer institucional.

Que el decreto 1330 de 2019 del Ministerio de Educación Nacional, establece que “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”

Que en reunión de Consejo Directivo de fecha 27 de septiembre de 2019, documentada en acta de
reunión ordinaria No. 05, se analizó, debatió y aprobó Política de Divulgación y Comunicaciones de
la Corporación Tecnológica Industrial Colombiana TEINCO.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar la Política de Divulgación y Comunicaciones de la Corporación
Tecnológica Industrial Colombiana TEINCO.

CAPÍTULO I

DE LA DEFINICIÓN - POLÍTICAS – OBJETIVOS Y ALCANCE

ARTÍCULO SEGUNDO: DEFINICIÓN: para La Corporación Tecnológica Industrial Colombiana Teinco la comunicación es considerada como un proceso transversal a todas las acciones institucionales, que apoya los procesos de toma de decisiones y su despliegue, así como al fortalecimiento de las formas de relacionarse los distintos miembros de la comunidad Teinquista que redunde en un sentido de pertenencia institucional.

ARTÍCULO TERCERO: POLÍTICA GENERAL: Para la Corporación Tecnológica Industrial Colombiana Teinco, la política de divulgación y comunicaciones es un medio para desarrollar de manera efectiva los procesos institucionales, puesto que al reconocer los diferentes interlocutores con los que se tiene comunicación tanto interna como externa y los tiempos en los que se realiza, se convierte en un aspecto imprescindible para el cumplimiento de las metas, para una cohesión en la comunicación y un impacto en lo que se requiere comunicar.

De esta manera, la divulgación y la comunicación en Teinco permiten aumentar la participación en las diferentes actividades y eventos programados, tanto por los diferentes programas académicos como por el área administrativa, así mismo, se logra conocer y generar un vínculo más cercano con la comunidad.

ARTÍCULO CUARTO: ALCANCE: La Política de divulgación y comunicación institucional de la Corporación Tecnológica Industrial Colombiana TEINCO se dirige a todos los miembros de la institución, incluyendo estudiantes, docentes, egresados y la comunidad en general. Esta política se aplica en cualquiera de sus sedes, metodologías presenciales y virtuales, niveles formativos y dependencias.

ARTÍCULO QUINTO: OBJETIVO GENERAL. Orientar el proceso de divulgación y comunicación acorde con la comunidad interna y externa de la Corporación Tecnológica Industrial Colombiana – Teinco, con el fin de contribuir al cumplimiento del plan estratégico institucional, así como a la permanencia e ingreso de nuevos estudiantes.

ARTÍCULO SEXTO: OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Reconocer la imagen institucional entre la comunidad interna y externa pertenecientes a Teinco.
- Apoyar la consecución de los objetivos estratégicos institucionales mediante la comunicación efectiva y oportuna.
- Contribuir a la difusión e intercambio de información en las diferentes áreas de la institución, los logros académicos, productos desarrollados, los proyectos y actividades institucionales.
- Promover entre los diferentes miembros de Teinco (administrativos, docentes, estudiantes y egresados) una adecuada utilización de los canales de comunicación existentes.

ARTÍCULO SÉPTIMO: PÚBLICO OBJETIVO DE LA POLÍTICA: El público objetivo de la política de divulgación y comunicaciones está constituido por las personas que recibirán y manejarán la información institucional. Es por ello que los públicos definidos para la política se clasifican en dos:

- Comunidad interna: a este grupo pertenecen los estudiantes, docentes y administrativos de Teinco.

- Comunidad externa: este grupo está conformado por los egresados, las empresas, entidades públicas, otras instituciones de educación superior, colegios, aliados, proveedores y comunidad cercana a la institución.

CAPÍTULO II ESTRATEGIAS DE LA POLÍTICA

ARTÍCULO OCTAVO: ESTRATEGIAS DE LA POLÍTICA DE DIVULGACIÓN Y COMUNICACIONES

- 1. Consolidar la identidad institucional:** Comunicar y difundir los principios y valores institucionales, así como el plan estratégico institucional para su apropiación en toda la comunidad Teinquista de tal manera que se genere un reconocimiento de la imagen de la Corporación.
- 2. Comunicar la gestión:** El cumplimiento de los objetivos y metas deben ser comunicadas para el reconocimiento de la labor académica y administrativa, así como el fortalecimiento del sentido de pertenencia de la comunidad.
- 3. Reconocimiento y uso de los canales de comunicación:** La comunidad en general deberá hacer uso y reconocimiento de los diferentes canales de comunicación institucionales tales como portal web, ambientes virtuales, redes sociales, material impreso y digital, así como todos los recursos que se van incorporando como fuente de comunicación y divulgación.
- 4. Transversalidad de la comunicación.** La comunicación en Teinco debe ser entendida como un proceso transversal de tal forma que se reconozca la importancia de intercambiar mensajes, e información de manera clara, respetuosa, oportuna, pertinente y transparente de tal forma que se contribuya al logro de los objetivos institucionales y la toma de decisiones.

CAPÍTULO III SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONALES Y USO DE CANALES DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO NOVENO: USO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN. El uso de los diferentes canales de divulgación y comunicación de Teinco deberá ser correcto teniendo en cuenta los recursos y la información que se manejar en pro de salvaguardar la identidad y la imagen institucional. Es por que se establecen como canales de divulgación y comunicación los siguientes:

1. Página web institucional

Es el canal de posicionamiento y visibilidad interna y externa de la Institución. Es por ello que el manejo de este canal será exclusivo del área de virtualización y/o comunicaciones. Los contenidos de la información deberán partir de los principios de confiabilidad, oportunidad y veracidad; así como el correcto uso del lenguaje, la identidad e imagen institucional.

2. Correo electrónico institucional

En Teinco se reconoce el uso del correo institucional como una herramienta fundamental para el intercambio de información como parte del quehacer diario de la comunidad, por lo cual se promueve constantemente su uso dentro de los estudiantes, administrativos y docentes como

medio oficial para la transmisión de mensajes y documentos a través de la red institucional. Todas las personas que tengan asignada una cuenta de correo electrónico institucional son responsables del uso apropiado del mismo para los propósitos institucionales estrictamente y con un adecuado lenguaje que salvaguarde el buen nombre de la Corporación.

3. Redes Sociales

Actualmente las redes sociales se han convertido en un canal fundamental para informar de manera inmediata y oportuna a la comunidad interna y externa de la Institución. Así mismo, se han convertido en un medio de interacción y retroalimentación con los estudiantes y egresados, pues permiten afianzar las relaciones a través de estos canales. Por ello la importancia de hacer uso adecuado de este canal con el único propósito de que las comunicaciones por esta vía sean inmediatas y se divulgue información como los logros institucionales, reconocimientos, eventos y actividades que se desarrollan, así como la importancia de que a través de las redes sociales se logre conocer al estudiante.

ARTÍCULO DÉCIMO: SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONALES. Así como se cuenta con unos canales de comunicación, la institución reconoce que la información que se divulga a través de dichos canales, debe ser organizada y protegida a través de unos sistemas de información que permitan salvaguardar datos institucionales, documentación e informes de la gestión periodo tras periodo. De esta manera, los sistemas de información establecidos son los siguientes:

1. Sistema Q10 académico

Es una solución informática integral ajustada a la normatividad legal vigente, que funciona a través de internet, desarrollada mediante herramientas tecnológicas de última generación que representan eficiencia y eficacia en el manejo académico contemplando desde la inscripción de estudiantes, notas, seguimiento del alumno, estadísticos, docentes, virtualidad en manejo de contenidos y guías entre otros.

2. Sistema institucional SAYC

Sistema De Acreditación y Certificación (SAYC) se define como un sistema que apoya las funciones de calidad, autoevaluación, docencia, investigación y bienestar, convirtiéndose en el sistema de información institucional. Es un sistema creado por la Institución en su totalidad que integra la información y apoya la optimización de los procesos académicos y administrativos, consolidando los datos para la toma de decisiones, permitiendo el mejoramiento continuo en los diferentes servicios que se prestan a la comunidad.

La función principal del SAYC es apoyar en la gestión documental de aspectos como:

- Acreditación en alta calidad de los programas y de la Institución
- Egresados
- Registros Calificados
- Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo
- Investigación
- Manejo de la certificación ISO 9001:2015
- Mallas académicas
- Talento humano
- Rendición de cuentas

CAPÍTULO IV PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

ARTÍCULO DECIMOPRIMERO: SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF- para TEINCO es considerado este sistema como un conjunto de mecanismos que reúne las diferentes iniciativas, reconocimientos, sugerencias y solicitudes que se reciban a través de los diferentes medios de atención.

ARTÍCULO DECIMOSEGUNDO. DEFINICIONES EN EL SISTEMA PQRSF. Se concibe como:

- Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
- No conformidad: incumplimiento de un requisito.
- Petición: Solicitud o requerimiento de una acción por parte de un cliente.
- Queja: Es el malestar por una mala atención al público.
- Reclamo: Es la disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos.
- Sugerencia: Apreciación de un cliente sobre el mejoramiento que se le puede dar a un servicio.
- Felicitación: Expresión de un cliente por un buen servicio recibido.

ARTÍCULO DECIMOTERCERO. CONDICIONES GENERALES DEL SISTEMA PQRSF.

- Cualquier cliente puede instaurar una queja ante la institución.
- El Cliente puede comunicar su queja por medio:
 - ✓ De la opción de comentarios y sugerencias que se encuentra en nuestra página WEB Institucional, en la cual las inquietudes registradas llegan al correo sugerenciasycomentarios@teinco.edu.co
 - ✓ También por medio de la radicación del formato FT-DCA-01-027 reporte de PQRSF el cual puede ser entregado en cualquier oficina administrativa de la institución.
- La petición, queja o reclamo debe ser tramitada en un plazo máximo de diez días hábiles.
- Las peticiones serán tramitadas de manera individual sin importar que estén dirigidas a un mismo proceso o individuo.
- Semanalmente la dirección de calidad revisará estos casos y realiza el seguimiento correspondiente, presentando un informe semanal en la reunión administrativa

CAPÍTULO V DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO DECIMOCUARTO: El presente acuerdo rige a partir de la publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dado en Bogotá D.C., a los dos (02) días del mes de diciembre de dos mil diecinueve (2019).

Comuníquese y Cúmplase.

WILLIAM FERNANDO SANCHEZ
Presidente – Directivo

ERNESTO PARRA HERRERA
Secretario – Directivo