

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
DE ROLDANILLO, VALLE - INTEP**



**GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO
MARZO, 2017**



CONTENIDO

	pág
1.PRESENTACIÓN	3
1.1 OBJETIVO	3
1.2 ALCANCE	3
1.3 INTENCIONALIDAD DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	3
1.4 INTENCIONALIDAD DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA	3
1.5 ASPECTOS COMUNES	3
1.6 DEFINICIONES	4
1.7 REFERENCIAS NORMATIVAS	4
2. ELABORACION DE LA MATRIZ DE INFORMACIÓN	5
3. ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE COMUNICACIÓN	7



1. PRESENTACIÓN

1.1 OBJETIVO

Entregar a la comunidad académica los lineamientos institucionales para el uso, administración y elaboración de la matriz de información y comunicación de los 13 procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión del INTEP de Roldanillo, como elemento indispensable para definir los canales de comunicación al interior de la Institución y permitir que la información fluya.

1.2 ALCANCE

El presente instructivo aplica para el uso, administración y elaboración de la matriz de información y comunicación de todos los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión del INTEP, cumpliendo con el numeral **5.5.3 *Comunicación Interna*** de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el componente ***comunicación pública*** del Modelo Estándar de Control Interno.

1.3 INTENCIONALIDAD DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO

Establecer mecanismos que orienten la difusión de políticas e información dentro de la Entidad, con el fin de identificar los canales adecuados de comunicación que faciliten el cumplimiento de sus funciones.

1.4 INTENCIONALIDAD DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA.

Asegurar que existen procesos eficaces de comunicación entre los niveles de la entidad y los diferentes procesos para compartir la información relacionada con el desempeño de la entidad. Los procesos eficaces incluyen procedimientos, estrategias o mecanismos, según sea adecuado para la entidad.

1.5 ASPECTOS COMUNES

Definir canales de comunicación al interior de la entidad, los cuales se pueden identificar a través de planes o matrices de comunicación comunes a los dos sistemas.



1.6 DEFINICIONES

COMUNICACIÓN. Es el proceso que asume el intercambio de saberes, partiendo de la complejidad humana, analizado constantemente los nuevos escenarios donde se manifiesta la cultura a través de los modos de sentir y percibir el contexto social y las formas que tienen los sujetos de relacionarse con el espacio y el tiempo en la post-modernidad, con el objetivo de dar a conocer la información de manera lógica, clara y oportuna entre el emisor (Destinador) y uno o varios receptores (Destinatarios) en forma oral, escrita o cualquier otro medio para que exista retroalimentación entre la Institución y la ciudadanía en general.

INFORMACIÓN. La información es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho o fenómeno, que organizados en un contexto determinado tienen su significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo. No es susceptible de retroalimentación.

MATRIZ DE COMUNICACIÓN. La 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.

1.7 REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTCGP 1000: Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública
- MECI Modelo Estándar de Control Interno
- NORMAS ICONTEC: Trabajos escritos: presentación y referencias Bibliográficas.



2. ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE INFORMACIÓN

Los 13 procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, deberán crear, actualizar y realizar el seguimiento de la matriz de información; teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- a. La matriz de información deberá contener la siguiente información:
 - **Procedimiento.** Especificar cada uno de los procedimientos que se realizan al interior del Proceso.
 - **Información requerida.** Determinar cuál es la información requerida para llevar a cabo el procedimiento.
 - **Fuente de información.** Definir la fuente de la cual proviene la información.
 - Especificar si la fuente de información es **interna o externa**
 - **Metodología.** Explicar cuál es la metodología empleada para recopilar la información requerida
 - **Características de la información.** Explicar las características específicas de la información que requiere el procedimiento.
 - **Frecuencia.** Determinar la continuidad con la cual se captura la información (días, semanas, meses, años).
 - **Registro.** Documento que deja evidencia del procedimiento realizado
 - **Donde se registra la información.** Especificar medio físico, electrónico y nombre del aplicativo a través del cual se registra la información.
 - **Responsable (cargo).** Definir el cargo de la persona responsable de pasar la información
 - **Responsable de capturar la información.** Definir el cargo de la o las personas responsables de capturar la información pertinente
 - **Información que genera el proceso.** Designar el nombre del documento o actividad que genera dicha información.
 - **Frecuencia con que se genera la información.** Especificar la periodicidad con la cual se genera la información pertinente.
 - **Denominación del registro de salida de información.** Explicar el medio físico, electrónico y nombre del aplicativo a través del cual se registra la información.
 - **Clientes de la Información.** Determinar el o los clientes a los cuales les llegará la información.



- b) La matriz de información deberá ser actualizada por cada líder de proceso cada vez que se realice algún cambio en los procedimientos del proceso o cuando el Sistema Integrado de Gestión lo determine.

- c) La matriz de información, es responsabilidad de cada líder de proceso.



3. ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE COMUNICACIÓN

Los 13 procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, deberán crear, actualizar y realizar el seguimiento de la matriz de comunicación; teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- a) La matriz de comunicación deberá contener la siguiente información:
 - **Mensaje.** Determinar el contenido de la información que deberá divulgar el proceso.
 - **Emisor.** Explicar la dependencia que emite la información que se va a divulgar.
 - **Medio.** Especificar el o los canales a través de los cuales se divulgará la información
 - **Frecuencia.** Definir la periodicidad con la cual se emitirá la información pertinente
 - **Receptor.** Delimitar el público interno y externo al cual debe llegar la información.
- b) La matriz de comunicación deberá ser actualizada por el líder de cada proceso y su equipo, cada vez que se realice algún cambio en los procedimientos, en el proceso o cada vez que lo requiera el Sistema Integrado de Gestión.
- c) El responsable de la matriz de comunicación es el líder de cada proceso.
- d) El seguimiento a la matriz de comunicación la realizará el líder del proceso P03, Gestión de Comunicación y Mercadeo, a través del formato P03 FT-15, y se llevará a cabo de manera semestral.
- e) El formato se enviará a cada líder de proceso a través del correo institucional y deberá ser diligenciado y reenviado a la oficina de comunicaciones en máximo 8 días después de recibido.



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP
**INSTRUCTIVO PARA EL USO, ADMINISTRACIÓN Y ELABORACIÓN DE LA MATRIZ
DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Código: P03-IN-02
Fecha: 2017-03-14
Versión: 1
Página 8 de 8

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado	Andrés Felipe Bermúdez	Líder del Proceso de Gestión de Comunicación y Mercadeo		2017-03-14
Revisado	Carlos Octavio Panesso Mayor	Coordinador Sistema de Gestión de Calidad		2017-03-14
Aprobado	Germán Colonia Alcalde	Rector		2017-03-14