



**UNIVERSIDAD
SERGIO ARBOLEDA**
Santa Marta

Nit. 860.351.894 - 3

RESOLUCIÓN No. 014
14 de febrero de 2022

**POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN LAS POLÍTICAS DE
COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES**

EL RECTOR SECCIONAL de la Universidad Sergio Arboleda, en uso de sus atribuciones legales, estatutarias y en especial de las previstas en el artículo 29 de los Estatutos de la Universidad.

CONSIDERANDO

Que es necesario establecer las Políticas de Comunicación Institucionales, con el objetivo de definir los responsables, canales y tipo de comunicación emitida por la Seccional

Que es imprescindible establecer los actores responsables de las comunicaciones y el cumplimiento de las Políticas de Comunicación Institucionales

Que la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015 establece que "La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes del sistema de gestión de la calidad", y determina que las comunicaciones deben incluir: qué comunica, cuándo comunica, a quién comunica, cómo comunica, quién comunica

RESUELVE

PRIMERO. Establecer por medio de la presente resolución la creación de las Políticas de Comunicación Institucionales

SEGUNDO. Consolidar las Políticas de Comunicación Institucionales según las exigencias de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015, destacando las siguientes:



COMUNICACIÓN INTERNA

- Correo electrónico / comunicaciones interna:

Las comunicaciones deberán estar estructuradas (en su forma y contenido) según el público objetivo que se desea impactar. Debe procurarse que toda comunicación cuente con validación gramatical, o en su defecto visto bueno de un experto en gramática, con el objetivo de minimizar errores que afecten la imagen institucional.

- Carteleras impresos:

Afiches, comunicaciones y material publicitario solo podrá ser visualizado mediante las carteleras de impresos ubicadas en las escuelas de pregrado y los campus de la Seccional. Está prohibido utilizar espacios físicos, diferentes a los anteriormente mencionados, para divulgación de actividades o novedades académicas. La Oficina de Medios y Redes Sociales servirá como veedora, junto con el Departamento de Servicios Generales, del buen uso de las instalaciones y espacios de la Institución, y cumplimiento de la imagen institucional.

COMUNICACIÓN MIXTA

- Redes sociales:

La Alta Dirección estipuló las redes sociales aprobadas para la Seccional Santa Marta: @lasergiosm; @bienestar.lasergiosm; @egresadosusasm; @admisiones.lasergiosm; @escuelaeiam_sm; @comunicacionypsicologia; @postgradossergioarboledasm; @idiomas.lasergiosm; @ingindustrial.lasergiosm

Solo estas redes sociales están autorizadas para interactuar y divulgar novedades y actividades académicas, propias de sus públicos objetivos. Los responsables de estas redes sociales tendrán acompañamiento por parte de la Oficina de Medios y Redes Sociales de la Seccional; sin embargo, serán autónomos en el contenido que cada uno divulgue. Pese a su autonomía con la publicación de contenidos, deberán cumplir los lineamientos de imagen institucional establecidos en el "Manual de identidad corporativa".

Nit. 860.351.894 - 3

- Página Web:

Este canal de comunicación será un espacio de visualización del quehacer de la Institución y su impacto, a través de la formación, en el progreso de la Región Caribe. El contenido de publicaciones deberá ser validado por la Oficina de Medios y Redes Sociales, y aprobado por Comunicaciones Digitales Bogotá.

COMUNICACIÓN EXTERNA

- Pauta publicitaria:

Las dependencias: Medios y Redes Sociales; Mercadeo y Admisiones y Escuela de Postgrados son las responsables y autorizadas para publicitar lo referente a marca institucional, y oferta académica de pregrado y postgrados, respectivamente. Estos responsables velarán por el cumplimiento de los lineamientos de la marca institucional establecidos en el "Manual de identidad corporativa".

- Boletines y comunicados de prensa:

La Oficina de Medios y Redes Sociales será la fuente y porta voz autorizada para interactuar con los medios de comunicación locales y, así mismo, divulgar los comunicados de prensa que la Alta Dirección estipule. Todas las comunicaciones contarán con validación gramatical y reconocimiento de fuentes.

NOTA: los tipos y responsables de las comunicaciones de la Seccional se podrán conocer en el artículo cuarto de este documento

TERCERO. Velar por el cumplimiento de las Políticas de Comunicación Institucionales





**UNIVERSIDAD
SERGIO ARBOLEDA**
Santa Marta

Nit. 860.351.894 - 3

CUARTO. Establecer los tipos y responsables de comunicación en la Seccional Santa Marta:

PARTE INTERESADA	CONTENIDO	TIPO COMUNICACIÓN	CANAL/MEDIO	RESPONSABLES
Egresados	Ofertas laborales	Externa	RRSS	Oficina de Egresados
		Interna	Correo electrónico	
	Eventos, talleres, cursos, capacitaciones	Externa	RRSS	Oficina de Medios y RRSS Oficina de Egresados
		Interna	Correo electrónico	
	Logros institucionales, premios, reconocimientos	Mixta	RRSS Página Web Medios de comunicación	Oficina de Medios y RRSS
Estudiantes	Actividades culturales y deportivas	Interna	Correo electrónico	Oficina de Medios y RRSS
		Externa	RRSS	Bienestar Oficina de Medios y RRSS
	Novedades académicas	Interna	Correo electrónico	Decanos/Coordinador académico Escuelas Oficina de Medios y RRSS
		Externa	RRSS Página Web	
	Novedades de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Externa	RRSS Página Web	Bienestar Oficina de Medios y RRSS
	Eventos, proyección social	Externa	RRSS Página Web	Escuelas Oficina de Medios y RRSS





**UNIVERSIDAD
SERGIO ARBOLEDA**
Santa Marta

Nit. 860.351.894 - 3

	Procesos financieros	Interna	Correo electrónico	Gestión Financiera Oficina de Medios y RRSS
		Externa	RRSS Página Web	
	Procesos académicos (Certificados, fechas de grados, resoluciones, incentivos)	Interna	Correo electrónico	Decanos/Coordinador académico Escuelas Secretaría General Registro y Control Oficina de Medios y RRSS
		Externa	RRSS Página Web	
	Logros institucionales, premios, reconocimientos	Mixta	RRSS Página Web Medios de comunicación	Oficina de Medios y RRSS
			Correo electrónico	
Funcionarios	Novedades laborales	Interna	Correo electrónico	Director Talento Oficina de Medios y RRSS
	Mantenimientos tecnología e infraestructura	Interna	Correo electrónico	Servicios Generales Gestión Tecnológica
	Novedades de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Interna	Correo electrónico	Gestión de la Calidad Seguridad y Salud en el Trabajo Servicio Médico
	Logros institucionales, premios, reconocimientos	Mixta	RRSS Página Web Medios de comunicación	Oficina de Medios y RRSS
			Correo electrónico	





UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA

Santa Marta

Nit. 860.351.894 - 3

Docentes	Novedades académicas y administrativas	Interna	Correo electrónico	Decanos/Coordinador académico Escuelas Director Talento Oficina de Medios y RRSS
Padres de familia	Talleres, eventos, novedades académicas y financieras	Interna	Correo electrónico	Decanos/Coordinador académico Escuelas Mercadeo y Admisiones
Rectores y psico orientadores	Talleres educativos, oferta académica	Interna	Correo electrónico	Mercadeo y Admisiones
Empresarios	Impacto egresados	Interna	Correo electrónico	Decanos/Coordinador académico Autoevaluación y Acreditación
Entes gubernamentales	Disposiciones institucionales	Interna	Correo electrónico	Decanos/Coordinador académico Alta Dirección
Proveedores	Pagos y procesos de facturación	Interna	Correo electrónico	Gestión Financiera Servicios Generales
Medios de comunicación	Logros, sucesos, eventos y pautas institucionales	Externa	Correo electrónico	Oficina de Medios y RRSS

NOTA: el contenido, canal y público objetivo puede variar, de acuerdo con las necesidades de cada escuela o dependencia. Los detalles pueden ser revisados en el Plan Estratégico de Comunicación Institucional – PECl.





**UNIVERSIDAD
SERGIO ARBOLEDA**
Santa Marta

Nit. 860.351.894 - 3

QUINTO. Establecer los voceros o responsables de las comunicaciones, en caso de presentarse una crisis:

1. Rector Sedes del Caribe
2. Vicerrector General Sedes del Caribe
3. Vicerrectora Académica Sedes del Caribe
4. Secretario General
5. Director de Comunicaciones
6. Escuelas o dependencias estratégicas, según la situación por afrontar
7. Director dependencia afectada por la crisis

NOTA: las directrices para afrontar un escenario de crisis estarán estipuladas en el "Manual de Crisis" de la Seccional

SEXTO. Crear el Comité de Comunicaciones, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las Políticas de Comunicación Institucionales

Dada en Santa Marta, a los catorce (14) días del mes de febrero de 2022.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

ALFREDO MENDEZ ALZAMORA
RECTOR SECCIONAL

CAMILO NOGUERA ABELLO
SECRETARIO GENERAL



Campus Centro: Calle 18 No. 14 A-18 · Campus RNL: Cra 29 D No. 30-207
Teléfono: (605) 434 6444 Santa Marta
www.usergioarboleda.edu.co/santamarta/

