	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(42)	

RESUMEN TRABAJO DE GRADO MODALIDAD PASANTÍAS

AUTORES	KAREN LORENA RODRÍGUEZ CARREÑO		
FACULTAD	ARTES Y HUMANIDADES		
PLAN DE ESTUDIOS	COMUNICACIÓN SOCIAL		
DIRECTOR	HÉVER AUGUSTO PÁEZ QUINTANA		
TÍTULO DE LA TESIS	PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS TÉCNICOS PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES BAJO EL ESTÁNDAR ISO 9001, ARTICULADO AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA		
RESUMEN			
(70 palabras aproximadamente)			
<p>LA PASANTÍA FUE REALIZADA EN LA UNIDAD DE TELEVISIÓN DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA Y TUVO UNA DURACIÓN DE CUATRO MESES, TIEMPO DURANTE EL CUAL SE REALIZÓ UNA PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DEL PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y LAS ÁREAS QUE LO CONFORMAN: UNIDAD DE TELEVISIÓN, UNIDAD DE PRENSA Y COMUNICACIONES, EMISORA UFM ESTÉREO, UNIDAD DE DISEÑO GRÁFICO Y UNIDAD DE DESARROLLO WEB.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS:	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:
42	0	0	1



VÍA ACOLSURE, SEDE EL ALGODONAL. OCAÑA N. DE S.
Línea Gratuita Nacional 018000 121022 / PBX: 097-5690088
www.ufpso.edu.co



PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS TÉCNICOS PARA EL
MEJORAMIENTO DEL PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES BAJO EL
ESTÁNDAR ISO 9001, ARTICULADO AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

KAREN LORENA RODRÍGUEZ CARREÑO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE EDUCACIÓN ARTES Y HUMANIDADES
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
OCAÑA N. DE S.
2014

PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS TÉCNICOS PARA EL
MEJORAMIENTO DEL PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES BAJO EL
ESTÁNDAR ISO 9001, ARTICULADO AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

KAREN LORENA RODRÍGUEZ CARREÑO

Informe final de trabajo de grado modalidad pasantías, presentado como requisito para
obtener el título de Comunicador Social

Director
HÉVER AUGUSTO PÁEZ QUINTANA
Comunicador Social

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE EDUCACIÓN ARTES Y HUMANIDADES
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
OCAÑA N. DE S.
2014

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	11
1. TITULO.....	12
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	12
1.1.1 Misión.....	13
1.1.2 Visión.....	13
1.1.3. Objetivos	13
1.1.4. Descripción de la estructura organizacional.....	14
1.1.5 Descripción del Proceso Gestión de Comunicaciones.....	16
1.2 Diagnóstico inicial del proceso Gestión de Comunicaciones:.....	17
1.2.1. Planteamiento del problema.	19
1.3 OBJETIVOS.....	20
1.3.1 General.....	20
1.3.2 Específicos.....	20
1.4 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR.....	20
1.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	22
2. ENFOQUES REFERENCIALES.....	24
2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL.....	24
2.2 ENFOQUE LEGAL.....	25
3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO	29
3. 1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	29
4. DIAGNÓSTICO FINAL	36
5. CONCLUSIONES.....	37
6. RECOMENDACIONES.....	38
BIBLIOGRAFÍA.....	39

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS	40
ANEXOS	41

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz DOFA.....	17
Tabla 2. Descripción de las actividades a desarrollar	20
Tabla 3. Cronograma de actividades.....	22

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura Orgánica Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.....	15
Figura 2. Mapa de procesos de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.....	16

RESUMEN

La pasantía como modalidad de trabajo de grado para obtener el título de Comunicador Social, fue realizada en la Unidad de Televisión, adscrita a la Oficina de Multimedia, quien a su vez hace parte del proceso Gestión de Comunicaciones de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

La pasantía tuvo una duración de cuatro meses consecutivos, iniciando el 17 de febrero y finalizando el 20 de junio del presente año. Durante este tiempo se puso en marcha la implementación del plan de trabajo titulado: Propuesta de elaboración de documentos técnicos para el mejoramiento del Proceso Gestión de Comunicaciones bajo el estándar ISO 9001, articulado al Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Para dar cumplimiento objetivo principal abordado en el plan de trabajo, se realizó una propuesta de elaboración de la documentación técnica del proceso Gestión de Comunicaciones y las áreas que lo conforman: La Unidad de Televisión, Unidad de prensa y Comunicaciones, la emisora UFM Estéreo y la Unidad de Diseño Gráfico y la Unidad de Desarrollo Web.

Fue así como para la Emisora UFM Estéreo se realizó el formato para la presentación de propuestas radiales, la guía para la realización de programas radiales y el procedimiento para la realización de programas radiales. Para la Unidad de Prensa se elaboró un documento con la descripción y funciones del área, el manual de estilo para el manejo de la información periodística del portal web institucional www.ufpso.edu.co, el manual de estilo para el periódico institucional VOS UNIVERSITARIO y el manual de estilo de Santanderito (dummy Institucional). Para la Unidad de Diseño Gráfico y la Unidad de Desarrollo Web, se realizó el manual de diseño gráfico, diseño web, fotografía y publicidad. Para la Unidad de Televisión se abordaron documentos como el reglamento interno del área, un manual de estilo para la realización de productos audiovisuales, manual de bioseguridad, manual de procedimientos y la guía para la realización de productos audiovisuales.

La metodología empleada para la realización de los documentos mencionados con anterioridad, se basó en el trabajo conjunto con las personas que laboran en el Proceso y el direccionamiento y asesoría de los coordinadores de las diferentes áreas, con el propósito de elaborar los documentos acorde a las necesidades del Proceso.

La finalización de las pasantías concluyó con una socialización del trabajo realizado y unas recomendaciones para el proceso Gestión de Comunicaciones, con miras a fortalecerlo y mejorarlo cada día.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado es una propuesta elaborada durante el transcurso de todo el semestre académico para el mejoramiento del Proceso Gestión de Comunicaciones, basado en una propuesta de elaboración de documentos técnicos para el Proceso, bajo el estándar ISO 9001 articulado al Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

En el momento en el que se inició la pasantía, las áreas que tiene el proceso Gestión de Comunicaciones carecían de documentación específica y técnica importante que, en el peor de los casos, podría traer consecuencias a la Institución como hallazgos que afecten la renovación de certificaciones por parte de organismos nacionales e internacionales.

Fue por este motivo que con la asesoría de los coordinadores de las diferentes áreas, se elaboró la propuesta planteada en el presente informe, que concluyó con la realización de 16 documentos en total, para la Unidad de Televisión, Unidad de prensa y Comunicaciones, la emisora UFM Estéreo, la Unidad de Diseño Gráfico y la Unidad de Desarrollo Web.

Todos los documentos elaborados fueron socializados con las personas que hacen parte del Proceso Gestión de Comunicaciones y se encuentran aprobados por el Coordinador de la Oficina de Multimedia, quien lidera las áreas mencionadas anteriormente.

1. TITULO

PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS TÉCNICOS PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES BAJO EL ESTÁNDAR ISO 9001, ARTICULADO AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

En noviembre de 1973 se suscribió un contrato para la realización de un estudio de factibilidad denominado "un centro de educación superior para Ocaña" que fue terminado y sugirió la creación pronta de un programa de educación a nivel de tecnología con énfasis en ciencias sociales, matemáticas y física.

Según acuerdo No. 03 del 18 de julio de 1974, por parte del Consejo Superior de la Universidad Francisco de Paula Santander Cúcuta, se crea la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, como máxima expresión cultural y patrimonio de la región; como una entidad de carácter oficial seccional, con autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Educación Nacional.

Su primer coordinador, el doctor Aurelio Carvajalino Cabrales, buscó un lugar adecuado para funcionar la sede, en los claustros Franciscanos al costado del templo de la Gran Convención y con las directivas del colegio José Eusebio Caro, se acordó el uso compartido del laboratorio de física. En 1975 comenzó la actividad académica en la entonces seccional de la Universidad Francisco de Paula Santander con un total de 105 estudiantes de Tecnología en Matemáticas y Física. La primera promoción de licenciados en Matemáticas y Física se logró el 15 de diciembre de 1980.

La consecución de 27 hectáreas de la Hacienda El Rhin, en las riberas del Río Algodonal, en comodato a la Universidad por 50 años, que la antigua Escuela de Agricultura de Ocaña cedió a la Universidad, permitió la creación del programa de Tecnología en Producción Agropecuaria, aprobado por el Consejo Superior mediante el acuerdo No. 024 del 21 de agosto de 1980, y luego el ICFES otorgó la licencia de funcionamiento el 17 de febrero del año siguiente. Luego se crean las Facultades.

La Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente, fue creada según Acuerdo 084 del 11 de septiembre de 1995 conformada por los departamentos de Ciencias Agrícolas y del Ambiente y el departamento Ciencias Pecuarias, junto a los programas académicos de Tecnología Agropecuaria Zootecnia e Ingeniería ambiental.¹

La Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, fue creada según Acuerdo No. 008 del 05 de marzo de 2003; está conformada por el departamento de Ciencias Administrativas y Departamento de Ciencias Contables y Financieras. Están adscritos los programas académicos de Tecnología en Gestión Comercial y Financiera, Administración de Empresas y Contaduría Pública. La Facultad de Ingenierías fue

¹ Página de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. <http://www.ufpso.edu.co/ufpso/general.html#historia>

creada según acuerdo 007 del 20 de febrero de 2006, conformada con los departamentos de Ingeniería Civil, Ingeniería Mecánica y el departamento de Sistemas e Informática.

La Facultad de Educación, Artes y Humanidades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña fue creada según acuerdo 063 del 20 de noviembre de 2006, está conformada con los departamentos: de Matemáticas, Física y Computación y el Departamento de Humanidades. Según el Acuerdo No. 010 de marzo 29 de 2004, se crea el plan de estudios del programa de Comunicación Social y Derecho con registro calificado (Resolución 10185 de noviembre 22 de 2010). En el mes de noviembre de 2005, se suscribió el convenio de asociación No. 1744/05 con el Ministerio de Cultura, con el objeto de apoyar el proceso de estructuración académica de la Escuela de Bellas Artes.

1.1.1 Misión.

La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, institución pública de educación superior, es una comunidad de aprendizaje y autoevaluación en mejoramiento continuo, comprometida con la formación de profesionales idóneos en las áreas del conocimiento, a través de estrategias pedagógicas innovadoras y el uso de las tecnologías; contribuyendo al desarrollo nacional e internacional con pertinencia y responsabilidad social.

1.1.2 Visión.

La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña para el 2019, será reconocida por su excelencia académica, cobertura y calidad, a través de la investigación como eje transversal de la formación y el uso permanente de plataformas de aprendizaje; soportada mediante su capacidad de gestión, la sostenibilidad institucional, el bienestar de su comunidad académica, el desarrollo físico y tecnológico, la innovación y la generación de conocimiento, bajo un marco de responsabilidad social y ambiental hacia la proyección nacional e internacional².

1.1.3. Objetivos

General. Formar profesionales idóneos en las áreas del conocimiento, a través de estrategias pedagógicas innovadoras y el uso de las tecnologías; contribuyendo al desarrollo nacional e internacional con pertinencia y responsabilidad social.

Estrategias

Investigación y formación académica

La investigación como eje transversal, la cualificación docente, la calidad en la oferta, cobertura y desarrollo estudiantil como soporte integral de la formación académica,

² Misión y visión de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. <http://www.ufpso.edu.co/ufpso/general.html#mision>

dirigiendo su acción a la formación de profesionales idóneos, competentes, investigativos, humanos con un alto grado de responsabilidad y compromiso con la sociedad.

Desarrollo físico y tecnológico

La Universidad tiene como objetivo fortalecer la gestión tecnológica, física y de servicios didácticos como apoyo a la formación integral.

Impacto y proyección social

La Universidad tiene como objetivo el desarrollo de capacidades institucionales para la generación de impactos positivos a la región, el medio ambiente y la comunidad.

Visibilidad nacional e internacional

La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña concibe la internacionalización dentro de su Proyecto Educativo Institucional –PEI– como un “proceso de transformación institucional integral que pretende una visibilidad y participación en los procesos de cambios globales, apuntando a la consolidación de un conocimiento y una investigación universal, buscando la calidad y la pertinencia de la educación”.

Bienestar institucional

La Universidad tiene como objetivo la generación de condiciones complementarias para la formación integral, el desarrollo humano y el acompañamiento institucional al mejoramiento de las condiciones de vida de la comunidad universitaria.

Sostenibilidad administrativa y financiera

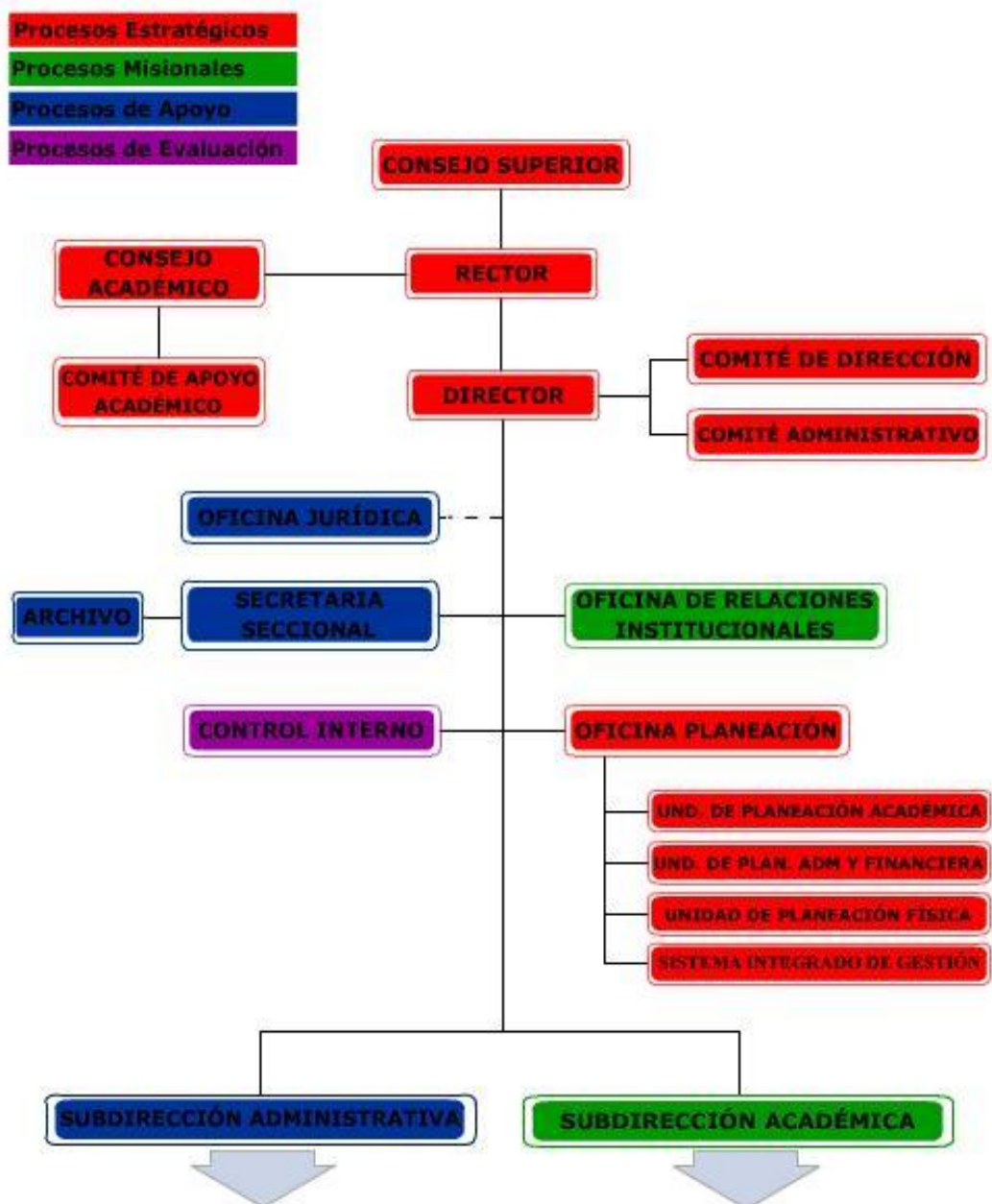
El talento humano de la institución debe orientar sus actividades al logro de las funciones misionales, por lo cual se buscara desarrollar al máximo las capacidades del personal administrativo, contando con personal capacitado, que brinden apoyo eficiente, eficaz y efectivo para la buena marcha de la universidad. Además, se implementaran estrategias que permitan consolidarse financieramente y buscar fuentes complementarias de financiación³.

1.1.4. Descripción de la estructura organizacional.

Según Acuerdo No. 084 de septiembre 11 de 1995, el Consejo Superior Universitario, con base en las atribuciones legales y estatutarias que le confieren la ley 30 de 1992 y el Acuerdo No. 029 del 12 de Abril de 1994, aprueba La Estructura Orgánica de la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña.

Figura N°1: Estructura Orgánica Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

³ Plan de desarrollo Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña http://www.ufpso.edu.co/ftp/pdf/documentos/plan_desarrollo2014-2019II.pdf



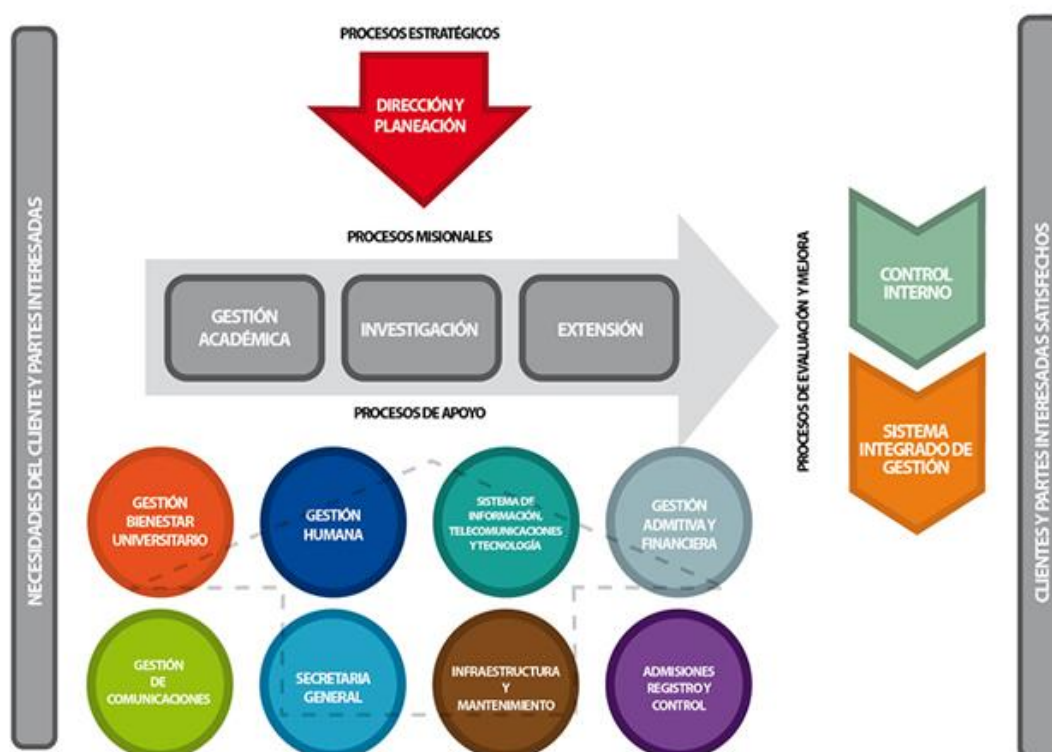
Fuente: <http://www.ufpso.edu.co/ufpso/general.html#estructura>

Mapa de procesos. Es el mapa donde se encuentran estructurados cada uno de los procesos (estratégicos, misionales y de apoyo) de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

La Unidad de Televisión, hace parte del Centro de Multimedia, quien a su vez pertenece al proceso de Gestión de las Comunicaciones.

Figura N°2: Mapa de procesos de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Mapa de Procesos



Fuente: http://www.ufpso.edu.co/sig/procedimientos_sig.html#arbol_procesos

1.1.5 Descripción del Proceso Gestión de Comunicaciones.

El proceso de Gestión de Comunicaciones, garantiza de manera oportuna, el flujo de la información en todos los procesos internos, así como la comunicación y las relaciones públicas institucionales; a través de los medios y canales de comunicación institucional, propendiendo por el buen nombre e imagen de la institución y el respeto a la pluralidad, facilitando el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Objetivo del Proceso. Divulgar la información institucional de todos los procesos a nivel interno y externo a través de los medios y canales de comunicación de manera oportuna, objetiva y eficaz, propendiendo por el buen nombre e imagen de la institución y logrando un impacto en relación con la calidad, el medio ambiente y la seguridad en salud.

Alcance del Proceso. Desde la identificación de las necesidades de comunicación institucional hasta su divulgación e implementación.

División de Multimedia. La Oficina de Multimedia es una dependencia del Proceso de Gestión de las Comunicaciones de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, cuyo propósito fundamental es la prestación y administración de los procesos

comunicacionales a través del manejo de los medios de comunicación existentes y los requeridos para el fortalecimiento de una cultura académica propia.

La Oficina de Multimedia está conformada por la Unidad de Prensa y Comunicaciones, la emisora la UFM Estéreo, la Unidad de Diseño y Desarrollo Web, la Unidad de Televisión y la Oficina de Relaciones Institucionales y de Información.

Unidad de prensa y comunicaciones. La Unidad de Prensa de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña se encarga de divulgar el acontecer universitario, promoviendo y fomentando una buena imagen institucional en todos los escenarios que así lo requieran, impulsando su desarrollo local regional, nacional y de proyección internacional. Tiene a su cargo el manejo de las comunicaciones tanto internas como externas de la Universidad.

Emisora UFM Estéreo. Es la emisora institucional de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Su objetivo es consolidar un sistema radial óptimo que involucre a la academia como motor de desarrollo social, que eduque y forme a los estudiantes y a la comunidad en general.

Unidad de diseño y desarrollo web. La Unidad de Diseño y Desarrollo Web, se encarga de diseñar, actualizar, programar y dar soporte al portal institucional, de igual forma se encarga de mantener el portal acorde a los criterios de innovación y tecnología necesarios para ser competitivos dentro de un entorno digital.

Unidad de Televisión (UTV). La Unidad de Televisión es la encargada de dirigir y coordinar todo lo relacionado con medios audiovisuales de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Tiene como objetivo la producción de material audiovisual, con relación a los procesos que se adelantan desde la academia, la investigación, la extensión, la formación, los recursos y otros aspectos, que son de vital importancia para la comunidad universitaria y en general.

Oficina de Relaciones Institucionales y de Información. La Oficina de Relaciones Institucionales y de Información de la Universidad Francisco de Paula Santander fue creada con el fin de promover las actividades de cooperación y desarrollo en el campo académico, científico, la investigación y la extensión hacia la comunidad a nivel Regional, Nacional e Internacional. Se encamina en la búsqueda, formalización y cristalización de convenios de cooperación técnica y científica nacional e internacional que se fundamentan en la necesidad de mejorar el estado del conocimiento y la tecnología, con el fin de contextualizar el saber y el quehacer de la universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

1.2 Diagnóstico inicial del proceso Gestión de Comunicaciones:

Tabla 1: Matriz DOFA

Ambiente interno	FORTALEZAS	DEBILIDADES
------------------	-------------------	--------------------

<p>Ambiente externo</p>	<p>Cien por ciento de eficacia en el plan de mejoramiento 2012</p> <p>El proceso está entre los tres mejores de la Universidad según la clasificación realizada por el Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Personal capacitado para prestar un servicio de calidad</p> <p>Disponibilidad del personal en el trabajo</p> <p>Equipos con tecnología de punta para elaborar productos de alta calidad</p> <p>Propuestas innovadoras</p> <p>Productos audiovisuales, radiales, impresos y de diseño con alto contenido educativo</p>	<p>No existe documentación completa y actualizada sobre procesos, instructivos, manuales guías y formatos del proceso Gestión de las Comunicaciones</p>
<p>OPORTUNIDADES</p>	<p>FO (MAXI MAXI)</p>	<p>DO (MINI MAXI)</p>
<p>Ajustarse a las normas establecidas</p> <p>Preparación para las auditorías que se realicen a la Institución</p> <p>Mayor organización</p>	<p>Hacer efectivas las exigencias estipuladas en la norma ISO 9001</p>	<p>Completar la información para el proceso Gestión de comunicaciones en lo que tiene que ver con procesos, instructivos, manuales, guías y formatos</p> <p>Dar un efectivo cumplimiento a la norma ISO 9001</p>
<p>AMENAZAS</p>	<p>FA (MAXI MINI)</p>	<p>DA (MINI MINI)</p>
<p>Hallazgos de no conformidades y productos no conformes</p>	<p>Fortalecer el trabajo realizado completando la información faltante sobre procesos, instructivos, manuales, guías y formatos para el proceso</p>	<p>Realizar el trabajo acorde a los parámetros establecidos en la norma ISO 9001</p>

No renovación de certificación por parte de organismos como Icontec	Gestión de las Comunicaciones	
---	-------------------------------	--

Fuente: Karen Lorena Rodríguez Carreño/pasante UFPS Ocaña.

1.2.1. Planteamiento del problema.

La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña se rige por la norma internacional ISO 9001, que brinda como beneficios herramientas para el uso eficiente de los recursos, la toma de decisiones basada en evidencias objetivas hacia el logro del Plan de Desarrollo y el cumplimiento de los requisitos y las necesidades en materia de formación profesional. ISO 9001 estipula que la Institución debe ajustarse a sus requerimientos, esto incluye una documentación completa sobre cada uno de los procesos de la Universidad.

El proceso Gestión de comunicaciones aunque posee información al respecto, carece de documentación específica y técnica para las áreas que tiene: La Unidad de Televisión, Unidad de prensa y Comunicaciones, la emisora UFM Estéreo y la Unidad de Diseño Gráfico y la Unidad de Desarrollo Web.

Esta situación se presenta debido a la falta de personal y disposición de tiempo por parte de las personas encargadas del área, quienes se han visto impedidos en la identificación y elaboración de la documentación faltante que requiere para el proceso Gestión de Comunicaciones, basada en la norma ISO 9001.

Como consecuencia, la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña se expone a que en las diferentes auditorías que se realizan a la Institución, se encuentren hallazgos que afecten la renovación de certificaciones por parte de organismos nacionales e internacionales y otras entidades como Icontec.

Para evitar esta situación se propone el diseño de documentos tales como:

Revisión del manual de funciones para la Oficina Asesora de Comunicaciones e Información.

Emisora UFM Estéreo

Formato para la presentación de propuestas radiales.

Guía para la realización de programas radiales.

Procedimiento para la realización de programas radiales.

Unidad de Prensa

Descripción y funciones de la Unidad de Prensa.

Manual de estilo para el manejo de la información periodística del portal web.

Manual de estilo para el periódico institucional VOS UNIVERSITARIO.

Manual de estilo de Santanderito (dummy Institucional).

Unidad de Diseño Gráfico y Unidad de Desarrollo Web

Descripción y funciones de la Unidad de Diseño Gráfico y Desarrollo Web.
Manual de diseño web, fotografía y publicidad.

Unidad de Televisión

Reglamento interno.

Manual de estilo para la realización de productos audiovisuales.

Manual de bioseguridad.

Manual de procedimientos.

Guía para la realización de productos audiovisuales.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General.

Elaborar una propuesta de los documentos técnicos necesarios para el mejoramiento del Proceso de Gestión de Comunicaciones bajo, el estándar ISO 9001, articulado al Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

1.3.2 Específicos.

Redactar una propuesta de la documentación faltante para las dependencias adscritas al Proceso Gestión de Comunicaciones, ajustada a la norma ISO: 9001.

Realizar el trámite para actualizar el link del portal web de la documentación de las áreas adscritas al Proceso Gestión de Comunicaciones.

Socializar la propuesta elaborada a los miembros del Proceso Gestión de Comunicaciones.

1.4 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Tabla 2. Descripción de las actividades a desarrollar

Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar en las dependencias adscritas al proceso Gestión de las Comunicaciones para el cumplimiento de los objetivos específicos.
Elaborar una propuesta de los documentos técnicos necesarios para el mejoramiento del Proceso de Gestión de Comunicaciones bajo, el estándar ISO 9001,	Elaborar una propuesta de la documentación faltante para las dependencias adscritas al Proceso Gestión de Comunicaciones, ajustada a la norma ISO: 9001	Redactar el procedimiento de servicios televisivos para la Unidad de Televisión y de servicios radiales para la UFM Estéreo Revisar si el formato para la solicitud de cubrimientos televisivos, radiales y de prensa funciona correctamente o si necesita alguna modificación Realizar instructivos sobre cómo se

<p>articulado al Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña</p>		<p>manejan los procedimientos de la UTV y la UFM Estéreo</p> <p>Realizar guías sobre la realización de los diferentes programas audiovisuales</p> <p>Revisar el manual de funciones para la Oficina Asesora de Comunicaciones e Información</p> <p>Elaborar el manual de procedimientos</p> <p>Elaborar la documentación de la Unidad de Prensa, Unidad de Diseño Gráfico y Unidad de Diseño y Desarrollo Web</p> <p>Elaborar el Manual de Estilo de Santanderito</p> <p>Elaborar el manual de Estilo para la realización de productos audiovisuales</p> <p>Realizar el Manual de Diseño Gráfico, Fotografía y Publicidad</p> <p>Realizar el Manual de Estilo para el periódico VOS UNIVERSITARIO</p> <p>Elaborar el Manual de Estilo para el manejo de la información periodística del portal Web institucional</p> <p>Realizar el Manual de Bioseguridad y el reglamento interno de la UTV</p>
	<p>Realizar el trámite para actualizar el link del portal web de la documentación de las áreas adscritas al proceso Gestión de Comunicaciones</p>	<p>Enviar a revisión el material construido para su aprobación</p> <p>Realizar el trámite requerido para la actualización del link en el portal web www.ufpso.edu.co</p>
	<p>Socializar la propuesta elaborada a los miembros del proceso Gestión de</p>	<p>Reunir al personal del proceso Gestión de Comunicaciones y socializar la propuesta elaborada</p>

	Comunicaciones	
--	----------------	--

Fuente: Karen Lorena Rodríguez Carreño/pasante UFPS Ocaña.

1.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 3. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES				
OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	PRODUCTO ENTREGABLE	LAPSO DE TIEMPO DE ELABORACIÓN	FECHA DE ENTREGA
Redactar una propuesta de la documentación faltante para las dependencias adscritas al proceso Gestión de Comunicaciones, ajustada a la norma ISO: 9001.	Redactar el procedimiento de servicios televisivos para la Unidad de Televisión y de servicios radiales para la UFM Estéreo	Procedimiento de servicios televisivos de la UTV y la UFM Estéreo	17 feb. – 3 marzo	3 de marzo de 2014
	Revisar si el formato para la solicitud de cubrimientos televisivos, radiales y de prensa funciona correctamente o si necesita alguna modificación	Formatos para la solicitud de cubrimientos televisivos, radiales y de prensa	3 de marzo -17 marzo	17 de marzo de 2014
	Realizar instructivos sobre cómo se manejan los procedimientos de la UTV y la UFM Estéreo	Manual de procedimientos para la elaboración de productos audiovisuales y radiales	17 marzo – 31 marzo	31 de marzo
	Elaborar el manual de estilo de la UTV	Manual de estilo. (UTV)	31 marzo-13 abril	13 abril
	Elaborar el manual de estilo de Santanderito	Manual de estilo Santanderito	13 abril – 27 abril	27 abril.
	Elaborar la documentación de la Unidad de Prensa, Unidad de Diseño Gráfico y Unidad de Diseño y Desarrollo Web	Documentación de Unidad de Prensa, Unidad de Diseño Gráfico y Unidad de Diseño y Desarrollo Web	27abril – 8 de mayo	8 mayo
	Revisar el Manual de Funciones para la	Manual de	8 de mayo-18 mayo	

	<p>Oficina Asesora de Comunicaciones e Información</p> <p>Elaborar el Manual de Bioseguridad para la UTV, el Manual de Diseño Gráfico, Fotografía y Publicidad</p> <p>Realizar el Manual de Estilo para el manejo de la información periodística del portal Web institucional</p>	<p>Funciones Oficina Asesora de Comunicaciones e Información</p> <p>Manual de Bioseguridad para la UTV, el Manual de Diseño Gráfico, Fotografía y Publicidad</p> <p>Manual de Estilo para el manejo de la información periodística del portal Web institucional</p>	<p>18 de mayo – 30 de mayo</p> <p>30 de mayo-7 de junio</p>	<p>18 mayo</p> <p>30 de mayo</p> <p>7de junio</p>
<p>Realizar el trámite para actualizar el link para el portal web de la documentación de las dependencias adscritas al proceso Gestión de Comunicaciones.</p> <p>Socializar la propuesta elaborada a los miembros del proceso Gestión de Comunicaciones.</p>	<p>Enviar a revisión el material construido para su aprobación.</p> <p>Reunir al personal del proceso Gestión de Comunicaciones y abordar el tema de la documentación que se elaboró para la misma</p>	<p>Documentación completa sobre el Proceso</p> <p>Documentación completa sobre el proceso</p>	<p>7 junio – 20 junio</p> <p>1 día</p>	<p>20 junio</p> <p>20 de junio de 2014</p>

Fuente: Karen Lorena Rodríguez Carreño/pasante UFPS Ocaña.

2. ENFOQUES REFERENCIALES

2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL.

Durante el desarrollo de la pasantía en la Unidad de Televisión de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña se utilizaron diversos conceptos que permitieron un mejor desempeño y que se convirtieron en pieza clave al momento de realizar todas las actividades concernientes en el presente plan de trabajo.

Conceptos referentes a procesos, manuales, guías, formatos y procedimientos, fueron los más empleados en el periodo de pasantías del primer semestre de 2014.

Proceso. Oscar Jaramillo define proceso como el cambio de estado desde un estado inicial hasta un estado final. Conocer el proceso significa conocer no sólo los estados final e inicial sino las interacciones experimentadas por el sistema mientras está en comunicación con su medio o entorno. La trayectoria o ruta del proceso es la historia o la sucesión de estados que ha seguido o recorrido el sistema desde el estado inicial hasta el estado final⁴.

Un proceso es una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientados a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica.⁵

Manual. El manual de organización constituye un instrumento de apoyo al proceso, al proporcionar información sobre la estructura orgánica, atribuciones, objetivos y funciones que realizan cada uno de los órganos administrativos que la integran.⁶

Es un documento que contiene, en forma ordenada, la información sobre historia, organización, objetivos y funciones de una dependencia o entidad, convirtiéndose en un instrumento de apoyo administrativo, que describe las relaciones orgánicas que se dan dentro de las unidades administrativas, siendo ello un instrumento de apoyo a su funcionamiento.⁷

Procedimiento. Para César Coll, procedimiento es un conjunto de acciones ordenadas y orientadas a la consecución de una meta.⁸

⁴ Jaramillo, Oscar, 3 de mayo de 2007/

<http://www.cie.unam.mx/~ojs/pub/Termodinamica/node12.html>

⁵ Gobernación del Magdalena/Manual de procesos y procedimientos /

<http://www.magdalena.gov.co/apc-aa->

files/61306630636336616166653232336536/manual_de_procesos_y_procedimientos.pdf

⁶ Secretaría de Relaciones exteriores / Guía técnica para el desarrollo de manuales en la organización/

http://www.sre.gob.mx/images/stories/docnormateca/historico/dgpop/guia_elab_manu_org.pdf

⁷ Secretaría de la Contraloría General/Guía para la elaboración de manuales en la organización, pág.5 /

http://www.sre.gob.mx/images/stories/docnormateca/historico/dgpop/guia_elab_manu_org.pdf

⁸ COLL, César /Definición de procedimiento, pág. 158

<http://www.encuentrojournal.org/textos/10.15.pdf>

Consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.⁹

2.2 ENFOQUE LEGAL.

El plan de trabajo de la pasantía, realizada en la Unidad de Televisión de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña se reglamenta en la ISO 9001, norma que se aplica a los sistemas de gestión de calidad y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que la Institución debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Norma ISO 9001:2008

Sistema de Gestión de la Calidad (numeral 4 norma ISO 9001:2008)

Requisitos generales. La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.

Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.

Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.

Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.

Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.

Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe

⁹ QUISBERT, Ermo, "El Procedimiento", 2010,
<http://jorgemachicado.blogspot.com/2010/03/procedimiento.ht>

asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

Nota 1: Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.

Nota 2: Un “proceso contratado externamente” es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.

Nota 3: Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:

El impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos,

El grado en el que se comparte el control sobre el proceso,

La capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado 7.4.¹⁰

Requisitos de la documentación

Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.

Un manual de la calidad.

Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional.

Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Nota 1: Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

Nota 2: La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

El tamaño de la organización y el tipo de actividades.

¹⁰ NORMA INTERNACIONAL /Traducción oficial - Official translation - Traduction officielle /ISO 9001/ Cuarta edición /2008-11-15 pág. 10 / <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>

La complejidad de los procesos y sus interacciones.

La competencia del personal.

Nota 3: La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

Manual de la calidad. La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.

Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos.

Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Control de los documentos. Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.

Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.

Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.

Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución.

Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Control de los registros. Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la

recuperación, la retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.¹¹

¹¹ NORMA INTERNACIONAL /Traducción oficial - Official translation - Traduction officielle /ISO 9001/
Cuarta edición /2008-11-15 pág. 11-12 /
<http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>

3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO

3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Durante los dos primeros meses de iniciada la pasantía en la Unidad de Televisión, se ha trabajado principalmente en la elaboración de diferentes documentos para esta dependencia, y a su vez, otros de apoyo a la oficina de prensa, la Unidad de Diseño y Desarrollo Web y la emisora institucional UFM Estéreo, que también hacen parte del proceso Gestión de Comunicaciones.

Oficina Asesora de Comunicaciones e Información

Revisión del manual de Funciones para la Oficina Asesora de Comunicaciones e Información

Objetivo General. El presente manual tiene por objeto normar las funciones del personal del proceso Gestión de Comunicaciones de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Contenido. El manual describe algunas generalidades y las funciones que se cumplen en los diferentes cargos desempeñados en el proceso Gestión de Comunicaciones de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

(Vea el documento completo en el CD anexo).

Unidad de Televisión

Manual de Estilo Unidad de Televisión

Este documento presenta el manual de estilo de la Unidad de Televisión de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, donde se delimitan, regulan y especifican los distintos elementos gráficos y de redacción que se utilizan en la elaboración de los diferentes productos audiovisuales.

Objetivo. Estandarizar el estilo de los elementos gráficos y de redacción para los productos audiovisuales realizados en la Unidad de Televisión de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Contenido. Principios Unidad de Televisión. Manual de Redacción. Manual de estilo gráfico.

Principios Unidad de Televisión:

Precisión: Los hechos deben ser contados tal y cómo se desarrollan, sin exagerar las informaciones.

Actualidad: Las noticias de mayor interés son las más recientes.

Imparcialidad: Se debe informar con criterios objetivos, omitiendo todo tipo de juicios y opiniones personales.

Veracidad: La información debe ceñirse a la realidad de lo que ocurrió y está contando.
Valoración: Deben destacarse las informaciones que impacten en mayor medida a la población en general, con el fin de resaltar las acciones institucionales que incidan directamente en el desarrollo regional.

(Vea el documento completo en el CD anexo).

Manual de procedimientos Unidad de Televisión

Introducción. Este documento presenta los procedimientos de la Unidad e Televisión, servirá de soporte a todo el equipo de trabajo, guiando de manera ordenada el desarrollo de las actividades, permitiendo un óptimo desempeño y una correcta prestación de los servicios.

Objetivo. Servir de instrumento guía en los procesos que se adelantan desde la Unidad de Televisión de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Alcance. Desde que se recibe la solicitud del servicio, hasta que se entrega el producto terminado.

(Vea el documento completo en el CD anexo).

Manual de bioseguridad Unidad de Televisión

Es la herramienta documental para salvaguardar el bienestar y la integridad física de los trabajadores y personas que ingresan diariamente a la Unidad.

El documento representa la Política Integral de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, en aras de lograr la excelencia institucional, mediante la protección de los tres estamentos universitarios y el fortalecimiento de la calidad académica ofrecida.

Introducción. La bioseguridad, se define como el conjunto de medidas preventivas, destinadas a mantener el control de factores de riesgo laborales procedentes de agentes biológicos, físicos o químicos, logrando la prevención de impactos nocivos, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de los trabajadores de la Unidad de Televisión.

Objetivo. Proteger la integridad física de todas las personas que laboran en la Unidad de Televisión de la UFPS Ocaña así como también de las personas que ingresan diariamente a solicitar los servicios que allí se brindan.

(Vea el documento completo en el CD anexo).

Procedimiento para la realización de productos audiovisuales

Nombre. SERVICIOS DE LA UNIDAD DE TELEVISIÓN

Proceso. GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Objetivo. Establecer las actividades necesarias para la solicitud y difusión televisiva de los productos audiovisuales de la Institución.

Alcance. Inicia con la recepción de la solicitud y finaliza con la emisión de los diferentes productos audiovisuales.

Responsable. Coordinador de la Unidad de Televisión

(Vea el documento completo en el CD anexo).

Reglamento Interno Unidad de Televisión

Reglas redactadas con el objetivo de que las labores profesionales en la UTV se realicen de manera oportuna, de acuerdo a las prácticas televisivas y con el fin de preservar el orden y el cuidado de las instalaciones y de los equipos que en ella se encuentran.

Las instalaciones de la UTV deberán utilizarse única y exclusivamente para la realización de productos audiovisuales que involucren a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Se prohíbe el consumo de alimentos y/o bebidas en el puesto de trabajo.

Mantener ordenado el puesto de trabajo.

Cumplir cabalmente con las funciones asignadas en los horarios establecidos.

Utilizar productivamente el horario laboral y evitar la pérdida de tiempo en el cumplimiento de la función.

(Vea el documento completo en el CD anexo).

Emisora UFM Estéreo

Formato para la presentación de propuestas radiales

Nombre del solicitante	
Fecha de solicitud	
Nombre de la propuesta	

<p>Objetivo</p> <p>(Definir el propósito del programa)</p>	
---	--

(Vea el documento completo en el CD anexo).

Guía para la realización de programas radiales

Presentación. Para la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, es un compromiso social y una necesidad proyectarse a la comunidad, a través de la emisora con programas culturales y educativos que propendan por el fortalecimiento del tejido social.

La UFM como medio masivo de comunicación interpreta, presenta, y pretende dar significado a amplios aspectos de la experiencia social actual con los cuales se busca generar sensibilización y redefinición de las identidades locales. Para que esto sea una realidad, es preciso buscar la manera de generar la capacidad de proponer alternativas comunicativas viables, que permitan oír todas las voces que constituyen la vida regional de nuestros pueblos. Se necesitan crear y enriquecer estos espacios como alternativas a la capacidad de los medios masivos, que pueden llegar a desconocer, acallar o discriminar las manifestaciones y creaciones culturales regionales.

Vea el documento completo en el CD anexo).

Procedimiento para la aprobación y realización de programas radiales

Nombre. Procedimientos para la aprobación y realización de programas radiales.

Proceso. Gestión de Comunicaciones

Objetivo. Establecer las actividades para la realización y aprobación de programas radiales.

Alcance. Inicia con la identificación de la necesidad o presentación de propuesta y finaliza con la emisión al aire del programa radial. Solamente estudiantes, docentes y administrativos podrán presentar propuestas en programas dirigidos por trabajadores de la emisora.

RESPONSABLE:

Director (a) Emisora

(Vea el documento completo en el CD anexo).

Unidad de Diseño y Desarrollo Web

Manual de diseño web, fotografía y publicidad.

Objetivo. Orientar sobre la forma como deben usarse los elementos constitutivos de la imagen e identidad corporativa de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, las diferentes aplicaciones y la utilización adecuada de los mismos, teniendo en cuenta consideraciones de carácter institucional, comunicativo y de diseño.

Formato. Las solicitudes para la publicación de fotografías e imágenes deben llegar en el siguiente formato:
F-GC-RIS-010

Para acceder a este formato debe realizar los siguientes pasos:

Ingresa a la página de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña:
www.ufpso.edu.co

Haga clic en la ventana SISTEMA INTEGRADO.

Hacia la de abajo aparece un gráfico de la Política Integral de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Haga clic en el logo superior (SGC ISO 9001 – NTC GP1000).

Aparecerá el mapa de procesos. Haga clic en Gestión de las Comunicaciones.

Encontrará la opción de carpeta de Gestión de las Comunicaciones.

Se desplegarán otras opciones de carpeta. Abra la carpeta Formatos. Vaya a la opción, F-GC-RIS-010 (Formato de solicitud de diseño gráfico y publicitario) y abra la plantilla de Microsoft Office Word.

(Vea el documento completo en el CD anexo).

Descripción y funciones de la Unidad de Diseño Gráfico

Unidad de Diseño Gráfico. Se encarga de todo lo relacionado con la parte gráfica de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, elabora la publicidad tanto impresa como digital de todos los eventos que involucran a la Institución, adaptados a la imagen corporativa.

A nivel interno, son las diferentes dependencias de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña las encargadas de realizar la solicitud de material gráfico, de acuerdo a las necesidades y al tipo de evento que se desee promocionar.

(Vea el documento completo en el CD anexo).

Descripción y funciones Unidad de Desarrollo Web

Presentación. El área de Desarrollo Web se encarga del manejo del portal web institucional www.ufpso.edu.co y de las cuentas oficiales de redes sociales de la Universidad (Twitter, Facebook, Youtube, Google Plus). El manejo se basa en los estándares internacionales y en los nuevos modelos y metodologías de diseño web.

El área de Desarrollo Web se encarga de la parte de programación y contenidos que brindan las diferentes dependencias de la Universidad. La Unidad de Prensa se encarga de adecuar la información acorde a los estándares de redacción y la Unidad de Diseño Gráfico define el tipo de colores, fuente y distribución de los elementos.

Unidad de Prensa

Descripción y funciones de la Unidad de Prensa

Presentación. La Unidad de Prensa se constituye como una dependencia adscrita a la Oficina de Multimedia. Se rige bajo los lineamientos de la Dirección mediante las siguientes orientaciones:

Posicionamiento de la imagen corporativa de la Universidad.

Divulgación de la información institucional.

Seguimiento a los medios.

Regulación de las comunicaciones.

Objeto. La Unidad de Prensa de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña se encarga de divulgar el acontecer universitario, promoviendo y fomentando una buena imagen institucional en todos los escenarios que así lo requieran, impulsando su desarrollo local regional, nacional y de proyección internacional. Tiene a su cargo el manejo de las comunicaciones tanto internas como externas de la Universidad.

(Vea el documento completo en el CD anexo).

Manual de estilo periódico VOS UNIVERSITARIO

Objetivo. Servir de guía de referencia a las personas involucradas en la redacción periodística para el periódico institucional VOS UNIVERSITARIO.

Presentación. El periódico VOS UNIVERSITARIO es el órgano informativo de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña y de la comunidad en general, cuya misión es informar sobre el acontecer de la Universidad y los procesos que se adelantan dentro de la misma, de manera oportuna, objetiva, imparcial y veraz.

VOS UNIVERSITARIO no permite entre sus líneas posturas personales sobre los hechos de los cuales se está informando, exceptuando las columnas de opinión, en las cuales se podrá expresar libremente la opinión del columnista sobre temas de interés institucional.

El equipo de trabajo está conformado por comunicadores sociales, periodistas, diseñadores gráficos y estudiantes de comunicación social, quienes presentan una propuesta abierta, ágil, moderna, equilibrada y neutral, bajo los criterios y principios periodísticos.

(Vea el documento completo en el CD anexo).

Manual de estilo para el manejo de la información periodística del portal web institucional www.ufpso.edu.co

Objetivo. Servir de guía de referencia al momento de redactar información para la página web institucional www.ufpso.edu.co

Dirección web. www.ufpso.edu.co - www.ufpso.co

Formato. Las solicitudes de noticias y eventos para publicar en el portal web deben llegar en el siguiente formato:
F-GC-RIS-004

(Vea el documento completo en el CD anexo).

Manual de estilo Santanderito

Objetivo. Orientar la forma como debe utilizarse Santanderito, dummy institucional de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Presentación. Santanderito es el dummy oficial de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Nace de la necesidad de involucrar a los tres estamentos universitarios y a la comunidad en general en torno a una figura representativa que pueda calar en los diferentes escenarios de la Institución; para ello, el proceso de Gestión de Comunicaciones, en conjunto con el Sistema Integrado de Gestión y la Subdirección Académica, desarrollaron el proyecto gráfico.

La idea inició de una imagen del General Francisco de Paula Santander, que se caracterizó a través de la unidad de diseño gráfico, buscando contextualizar y apoyar el proceso de identidad de la Universidad.

(Vea el documento completo en el CD anexo).

4. DIAGNÓSTICO FINAL

El proceso Gestión de comunicaciones de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, tiene como objetivo divulgar la información institucional de todos los procesos a nivel interno y externo, a través de los medios y canales de comunicación de manera oportuna, objetiva y eficaz, propendiendo por el buen nombre e imagen de la Institución y logrando un impacto en relación con la calidad, el medio ambiente y la seguridad en salud.

La Institución para que cumpla con las exigencias estipuladas en la norma ISO 9001:2008, debe cumplir con una serie de parámetros, entre ellos poseer una documentación completa y actualizada de todos sus procesos, sin embargo, al inicio de la pasantía se observó que el proceso Gestión de Comunicaciones carecía de documentación técnica y específica para cada una de sus áreas, motivo por el cual se acordó con los líderes del proceso, la propuesta de elaboración de todos los documentos faltantes y de esta manera dar un primer paso en la solución de la problemática existente.

Es así como en el transcurso del semestre, en un trabajo conjunto con los coordinadores de cada área, se elaboró una propuesta de toda la documentación requerida. Después del desarrollo de la pasantía todas las áreas del proceso Gestión de Comunicaciones cuentan con los documentos requeridos y necesarios para un óptimo desempeño.

La Emisora UFM Estéreo ya cuenta con el formato para la presentación de propuestas radiales, con la guía para la realización de programas radiales y con el procedimiento para la realización de programas radiales. La Unidad de prensa tiene documentación con la descripción y funciones del área, el manual de estilo para el manejo de la información periodística del portal web institucional www.ufpso.edu.co, el manual de estilo para el periódico institucional VOS UNIVERSITARIO y el manual de estilo de Santanderito (dummy Institucional). La Unidad de Diseño Gráfico y la Unidad de Desarrollo Web poseen un manual de diseño web, fotografía y publicidad y la Unidad de Televisión cuenta con documentos como el reglamento interno del área, un manual de estilo para la realización de productos audiovisuales, manual de bioseguridad, manual de procedimientos y la guía para la realización de productos audiovisuales.

Ahora el proceso Gestión de Comunicaciones cumple con lo establecido en la norma ISO 9001:2008 que estipula que la Universidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos allí planteados.

5. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos durante el proceso de pasantías en la Unidad de Televisión fueron satisfactorios en cuanto al cumplimiento del objetivo general y sus respectivos objetivos específicos, logrando la realización de 16 documentos técnicos para el proceso Gestión de Comunicaciones de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Durante 4 meses se realizaron diferentes documentos con información faltante y complementaria de las áreas que constituyen el proceso: La Unidad de Televisión, Unidad de prensa y Comunicaciones, la emisora UFM Estéreo y la Unidad de Diseño Gráfico y la Unidad de Desarrollo Web.

Es así como se revisó, en primera medida, el manual de funciones para la Oficina Asesora de Comunicaciones e Información, que norma las funciones del personal que labora en sus áreas. La elaboración de un manual de estilo para Unidad de Televisión, donde se delimitan, regulan y especifican los distintos elementos gráficos y de redacción que se utilizan en la elaboración de los diferentes productos audiovisuales. El manual de procedimientos Unidad de Televisión, que servirá de soporte a todo el equipo de trabajo, guiando de manera ordenada el desarrollo de las actividades, permitiendo un óptimo desempeño y una correcta prestación de los servicios. El manual de bioseguridad de la Unidad de Televisión, que se constituye como la herramienta documental para salvaguardar el bienestar y la integridad física de los trabajadores y personas que ingresan diariamente a la oficina. El procedimiento para la realización de productos audiovisuales, que establece las actividades necesarias para la solicitud y difusión televisiva de los productos audiovisuales de la Institución.

Para la emisora institucional UFM Estéreo se elaboró el formato para la presentación de propuestas radiales, la guía para la realización de programas radiales y el procedimiento para la aprobación y realización de programas radiales.

La Unidad de Diseño y Desarrollo web, cuenta con una documentación que describe sus funciones y objetivos. Un manual de diseño web, fotografía y publicidad, que orienta sobre la forma como deben usarse los elementos constitutivos de la imagen e identidad corporativa de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, las diferentes aplicaciones y la utilización adecuada de los mismos, teniendo en cuenta consideraciones de carácter institucional, comunicativo y de diseño.

Para la Unidad de Prensa se realizó el manual de estilo del periódico VOS UNIVERSITARIO, que servirá de guía de referencia a las personas involucradas en la redacción periodística del mismo. Un manual de estilo para el manejo de la información periodística del portal web institucional www.ufpso.edu.co y el manual de estilo de Santanderito, que orientará la forma como debe utilizarse el dummy institucional de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

6. RECOMENDACIONES

La universidad Francisco de Paula Santander se rige por la norma internacional ISO 9001:2008, que brinda como beneficios herramientas para el uso eficiente de los recursos, la toma de decisiones basada en evidencias objetivas y hacia el logro del plan de desarrollo y el cumplimiento de los requisitos y las necesidades en materia de formación profesional. Es por este motivo que todos los procesos que la conforman deben estar atentos a los requisitos que ahí se estipulen. La norma establece que la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir los documentos de los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

De igual forma establece que estos documentos deben ser aprobados antes de su emisión y que se deben revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, por lo que se recomienda a los líderes del proceso Gestión de Comunicaciones, estar atentos para realizar, en caso de ser necesario, los cambios pertinentes en la documentación elaborada.

BIBLIOGRAFÍA

COLL, César /Definición de procedimiento, pág. 158

GOBERNACIÓN DEL MAGDALENA/Manual de procesos y procedimientos

JARAMILLO, Oscar, 3 de mayo de 2007

QUISBERT, Ermo, "El Procedimiento", 2010

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL/Guía para la elaboración de manuales en la organización, pág.5

SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES/Guía técnica para el desarrollo de manuales en la organización

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

NORMA INTERNACIONAL /Traducción oficial - Official translation - Traduction officielle /ISO 9001/ Cuarta edición /2008-11-15 pág. 11-12 /<http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>

Estructura orgánica de la UFPS Ocaña/. Disponible en <<http://www.ufpso.edu.co/ufpso/general.html#estructura>>

Mapa de procesos/UFPS Ocaña. Disponible en <<http://www.ufpso.edu.co/sig/procedimientos.html>>

SER, Secretaria de Recreaciones Exteriores. Guía técnica para la elaboración de manuales de organización [online]. Colombia, Dirección general de programación, organización y presupuesto. 2005. 30p. Disponible en <http://www.sre.gob.mx/images/stories/docnormateca/historico/dgpop/guia_elab_manu_org.pdf>

DEFINICIÓN DE. Guía [online]. 2008-2014. Disponible en <<http://definicion.de/guia/>>

ANEXOS

Fotografías de la socialización al Proceso Gestión de Comunicaciones.

Para dar cumplimiento al objetivo específico del plan de trabajo se realizó una socialización con las personas que hacen parte del Proceso Gestión de Comunicaciones sobre el trabajo ejecutado durante los cuatro meses que duró la pasantía. A continuación se muestran algunas fotografías como evidencia de la misma.



